

MAASEUTU SOSIAALITYÖNTEKIJÄN JA ASIAKKAAN VÄLISEN VUOROVAIKUTUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

Talja Mervi

Tampereen yliopisto, Pori

Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Sosiaalityö

Pro gradu -tutkielma

Opettaja: Tuija Eronen

Tampereen yliopisto

Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, Porin yksikkö

TALJA, MERVI: Maaseutu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen toimintaympäristönä asiakkaan näkökulmasta.

Pro gradu -tutkielma, 62 sivua, 1 liite.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Tuija Eronen

Syyskuu 2018

Pro gradu -tutkielmani tehtävänä on kuvata maaseutusosiaalityötä ja sen sisältämiä vuorovaikutussuhteita sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Tarkoitukseni on esitellä maaseutusosiaalityön vuorovaikutukseen liittyviä tekijöitä asiakkaan näkökulmasta. Pro gradu -tutkielmassani pohdin, asettaako maaseutu asiakkaan ja työntekijän väliselle vuorovaikutussuhteelle erityisiä odotuksia ja mitä erityisiä piirteitä vuorovaikutussuhteeseen maaseutusosiaalityössä sisältyy. Tutkimuskysymyksissäni painotan asiakkaan näkökulmaa. Kysymykseni ovat, miten sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus rakentuu maaseudulla ja millainen vuorovaikutussuhde on hyvä asiakkaan ja työntekijän välillä maaseudulla.

Tutkimukseni teoriaosuus painottuu sosiaalityöhön ja vuorovaikutukseen vaikuttaviin keskeisiin tekijöihin. Teoriaosuus käsittelee myös sosiaalityöntekijän ammatillisuutta ja asiakkaan asemaa sekä niiden asettamia rooleja ja merkityksiä vuorovaikutustilanteessa. Toteutin tutkimukseni laadullisena tutkimuksena. Aineisto koostuu neljästä puolistrukturoidusta ryhmähaastattelusta, joissa haastattelin maaseudun sosiaalipalveluita käyttäviä täysi-ikäisiä asiakkaita. Analyysimenetelmänä tutkielmassani käytin sisällön analyysiä.

Tutkimuksessa saamieni tulosten perusteella maaseutu toimintaympäristönä asettaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliselle vuorovaikutukselle erityisiä vaatimuksia. Luottamuksellisen suhteen rakentuminen asiakkaan ja työntekijän välillä nousee keskeiseksi tekijäksi ja edellytykseksi hyvän vuorovaikutussuhteen syntymiselle. Sosiaalityöntekijältä edellytetään maaseudulla erityistä herkkyyttä tunnistaa pienen sosiaalisen yhteisön vaikutuksia vuorovaikutussuhteisiin asiakkaan kanssa. Työntekijältä ja asiakkaalta vaaditaan yhteisten sopimuksien tekemistä siitä, miten toimitaan eletäessä rinnakkain pienessä sosiaalisessa yhteisössä. Vuorovaikutussuhteen rakentumista haittaavina tekijöinä esiintyvät pitkät välimatkat sosiaalipalveluiden toimipisteille ja huonot kulkuyhteydet. Vuorovaikutussuhteen rakentumista haittaa myös työntekijöiden vähäinen määrä sekä asiakasaikojen huono saatavuus ja rajattu kesto. Tulosten perusteella asiakkaat kokevat neuvottomuutta sen suhteen, miten toimia, jos vuorovaikutussuhde työntekijän kanssa koetaan toimimattomaksi, eikä luottamuksellista suhdetta työntekijän kanssa pääse syntymään. Saamieni tulosten perusteella maaseutusosiaalityössä vuorovaikutukseen asiakkaan ja työntekijän välillä vaikuttavat paikallisen kulttuurin rakenteet ja arvot. Avoin toimintakulttuuri sekä avoimet hallintorakenteet ja riittävä tiedottaminen tukevat luottamuksen rakentumista asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteessa. Asiakkaiden sijoittuessa maantieteellisesti laajalle alueelle näen yhteisösosiaalityön keinona vastata palvelun tarpeeseen ja näin lisätä asiakkaiden sosiaalista pääomaa.

Avainsanat: Sosiaalityö, maaseutu, asiakkuus, vuorovaikutus, luottamus

University of Tampere

School of Social Sciences and humanities, Pori Unit

TALJA, MERVI: Countryside as a working environment for interaction between customer and employee, from the customer's point of view.

Master`s Thesis 62 pages, 1 appendix page

Social Work

Supervisor: Tuija Eronen August 2018

The task purpose of this thesis is to describe rural social work and the interaction between the social worker and the client. The aim is to introduce the interaction of rural social work from a customer perspective. In my thesis, In this thesis the question was whether there are certain expectations at the local level concerning the interaction between the customer and the employee and its special features in the interaction of rural social work. In my research questions I emphasized the customer`s point of view. My questions was how interaction is built between the social worker and the customer in the countryside, and what kind is the good relationship between the social worker and the customer in the countryside.

The theoretical part of my research focuses on the key factors affecting social work and interaction. The theoretical part also deals with the occupational skills of the social worker and the client's role as well as their roles and meanings in the interaction situation.

I did conducted my research as a qualitative study. The material consisted of four group interviews, in which I interviewed adult rural social services clients. As an analytical method I used content analysis.

Based on the results achieved, the rural environment imposes special requirements for the interaction between the social worker and the customer. Building a confidential relationship between the customer and the employee became a key factor and a precondition for creating a relationship of interaction. A social worker must master a special sensitivity in rural areas to identify the impact of a small social community on interaction with the client. The employee and the client must agree on how to proceed when sharing a small social community. Long distances to social services and poor connections have prevented the development of interaction. The construction of interaction was also weakened by weak human resources, low attendance and short duration. Based on the results, customers were confused about how they should work if the employee's interaction turned out to be weak and the confidential relationship with the employee did not arise. Based on the results achieved, the impact of local culture and its structures and values is reflected in the development of social interaction between the customer and the employee. An open culture of operation, open management structures and adequate information support the building of trust between customer and employee interaction. When customers come from a geographically wide area, I see community-based social work as a means of responding to service needs and thus increasing the social capital of customers.

Keywords: Social work, countryside, customer relationship, interaction, trust

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO.....	1
2 SOSIAALI-JA TERVEYSPALVELUIDEN UUDISTAMINEN MAASEUDUN NÄKÖKULMASTA.....	3
2.1 Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus	4
3 SOSIAALITYÖN ERI ELEMENTTEJÄ.....	7
3.1 Sosiaalityö	7
3.2 Asiakaslähtöisyys ja asiantuntijakeskeisyys	9
3.3 Vuorovaikutus	11
3.4 Dialogisuus	13
3.5 Dialogisuus asiakkaan ja työntekijän suhteessa	15
3.6 Maaseudun sosiaalityö	16
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	19
4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	19
4.2 Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat	20
4.3 Ryhmähaastattelu aineistonkeruumenetelmänä	21
4.4 Aineiston esittely	22
4.5 Aineiston analyysi.....	24
4.6 Tutkimuksen luotettavuus ja etiikka	25
5 VUOROVAIKUTUS MAASEUTUSOSIAALITYÖSSÄ.....	27
5.1 Luottamus	27
5.2 Pienen paikkakunnan dilemma ja vuorovaikutus.....	32
5.3 Kohtelu	35
5.4 Pitkät välimatkat ja tavoitettavuuden ongelmat vuorovaikutussuhteessa.....	41
5.5 Häpeän kokemus vuorovaikutuksen esteenä.....	44

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET48

 6.1 Yhteenveto48

 6.2 Johtopäätökset53

LÄHTEET57

LIITE 1 SUOSTUMUSLOMAKE

1 JOHDANTO

Yhteiskunnallisesta sosiaali- ja terveystalveluihin kohdistuvasta rakennemuutoksesta ja sen vaikutuksista käydään julkisuudessa paljon keskustelua, ja se on merkityksellinen teema myös tutkimukseni näkökulmasta. Julkisissa keskusteluissa esiin nousee epävarmuus siitä, miten julkiset palvelut toteutetaan ja minkälaisia palveluita kunnat tulevaisuudessa järjestävät. Keskustelua on käyty esimerkiksi alueellisuuden vaikutuksista palveluihin ja siitä, mahdollistaako muuttuva palveluiden rakenne tasavertaiset palvelut asuinpaikasta riippumatta. Ajatuksia on herättänyt myös se, miten työntekijäresurssi saadaan riittämään siten, että palvelut mahdollistuvat tasavertaisesti myös muualla kuin vetovoimaisimmissa kasvukeskuksissa. Sosiaalityössä kohtaaminen asiakkaan kanssa on keskeinen työskentelyn muoto. Tutkielmassani olen kiinnostunut siitä, miten maaseudulla asuvat sosiaalipalveluiden asiakkaat kokevat julkisuudessa esillä olleet muutosehdotukset.

Pro gradu -tutkielmassani tutkin, minkälainen on hyvä vuorovaikutussuhde asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä maaseudulla, asiakkaan näkökulmasta. Kiinnostukseni vuorovaikutukseen ja sen merkitykseen asiakkaan ja työntekijän suhteessa on syntynyt oman työni kautta. Työssäni lastensuojelun sosiaalityöntekijänä maaseudulla sijaitsevassa sosiaalitoimessa olen huomannut, että asiakkaiden ja työntekijöiden välinen suhde sisältää paljon muutakin kuin vain kohtaukset asiakkaiden pulmien äärellä. Maaseudulla työntekijät ja asiakkaat ovat usein samoissa sosiaalisissa yhteisöissä osallisina. Heitä saattaa yhdistää sama kotipaikkakunta ja sen sosiaaliset rakenteet.

Toteutin tutkimukseni laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimukseni tavoitteena on tuoda tietoa asiakkaiden kokemuksesta ja mahdollistaa tuon tiedon hyödyntäminen sosiaalipalveluiden kehittämisessä. Tutkimusotteeni on fenomenologis-hermeneuttinen, koska tutkimuksen kohteena on ihminen ja hänen elettyyn elämäänsä perustuva henkilökohtainen kokemus. Asiakkaiden näkökulma on mielestäni tärkeä maakuntien järjestäessä sosiaalipalveluita.

Tutkimukseni tavoitteena on kuvailla maaseudun vaikutuksia asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutussuhteessa. Pohdin, miten asiakas kokee vuorovaikutussuhteen työntekijän kanssa, kun eletään lähellä toisiaan pienessä yhteisössä. Pyrin selvittämään, luoko pieni yhteisö yhteistyölle turvaa ja luottamusta, vai epäluottamusta ja pelkoa siitä, ettei työntekijän työskentely ja kohtauminen suju ammatin edellyttämällä tavalla. Tutkimuskysymykseni on, vaikuttaako maaseutu toimintaympäristönä asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutussuhteeseen.

Teoriaosuudessa kuvaan maaseutua toimintaympäristönä. Teoreettinen viitekehys painottuu vuorovaikutukseen dialogisuuden näkökulmasta. Lisäksi kuvaan maaseutuosiaalityön erityispiirteitä ja niiden vaikutuksia asiakkaisiin ja työntekijöihin. Luvussa neljä esittelen tutkimuksen toteuttamista kuvaamalla aineistoa ja sen käsittelyä. Luvussa viisi esittelen tutkimustuloksia. Päätän tutkimukseni lukuun kuusi, jossa esitän pohdintani tutkimuksestani.

Tutkimukseni toteuttaminen on mielestäni tärkeä siksi, että vaikka maaseutu hiljenee, tuotetaan siellä edelleen sosiaalipalveluita, joiden laadulla on asiakkaille iso merkitys. Palveluiden valikon supistuessa vuorovaikutuksen merkitys korostuu niissä palveluissa, joita asiakas käyttää.

2 SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUIDEN UUDISTAMINEN MAASEUDUN NÄKÖKULMASTA

Maaseutu herättää monenlaisia mielikuvia. Toiselle maaseutu tarkoittaa kaupungin ulkopuolella olevaa aluetta, kun taas toiselle taloa syrjäseudulla. Maaseudulle löytyy monia erilaisia määritelmiä. Suomi on maaseutuvaltainen maa, jonka väestöstä yli kolmannes asuu maaseudulla. (Aho & Ilola 2004, 9- 7.) Maaseudun määritelmiä on useita. Maaseutua voidaan kuvata alueena, tai se voi olla puhuttuna kuvaamassa alueen olosuhteita. Maaseutua voidaan määritellä mm. asukastiheyden, asukasmäärän, toiminnan tai alueellisuuden perusteella. Eräs maaseudun määrittelyn tapa on maaseudun ja kaupungin välinen suhde. EU määrittelee maaseudeksi kaikki kunnat ja kaupungit, joissa on asukkaita alle 30 000. Maaseudeksi voidaan nimittää taajamia tai haja-asutusalueita. Maaseutu on käsitteenä hyvin monimuotoinen, ja sitä käytetään monissa eri asiayhteyksissä. Maaseutua ovat sekä taajamat, haja-asutusalueet kuin kaupunkien välittömässä läheisyydessä sijaitsevat alueet. (Aho & Ilola 2004, 10–11, 160.)

Maaseutu voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään: kaupunkien läheiseen maaseutuun, ydinmaaseutuun, sekä syrjäiseen maaseutuun. Kaupunkien läheisellä maaseudulla kehittymisen mahdollisuudet ovat hyvät. Kohtuullinen välimatka keskuksiin mahdollistaa palveluita ja luo palkkatyötä tekeville työssä käymisen mahdollisuuksia. Ydinmaaseutua kuvataan alueeksi, jossa sijaitsee kuntakeskuksia ja kyliä. Suuremmat keskukset sijaitsevat kohtuullisen matkan päässä. Toiminnaltaan ydinmaaseutu on monipuolista ja elinkeinoltaan alkutuotantopainotteista. Syrjäiselle maaseudulle ominaista ovat pitkät välimatkat keskuksiin, suppeammat palvelut ja yksipuolisemmat työllistymismahdollisuudet. (Keränen ym. 2000, 7.)

Maaseudun murroksesta on käyty julkista keskustelua pitkään. Maatalouden muutos, työttömyys, sekä väestön muuttaminen kaupunkeihin ovat muovanneet maaseudun rakenteita. Maaseudun erityispiirteenä on ikääntyvien ihmisten suuri määrä nuorten muuttaessa kasvukeskuksiin. (Högbacka & Trast 2000, 15–17.) Maaseudulla ongelma on koulutetun työikäisen väestön muuttaminen kasvukeskuksiin. Tämä vinouttaa väestön paikallista ikärakennetta. Näistä kunnista vähenee samalla resurssit järjestää palveluita työttömälle tai ikääntyvälle väestölle. Syrjäytyminen ja moniongelmaiset ihmiset mielletään usein kaupunkeihin. Maaseutukunnissa on kuitenkin samat ongelmat kuin kaupungeissa, vaikka resurssit järjestää tarvittavia palveluita ovat usein niukemmat. (Raunio 2000, 104.) Maaseutua ja maaseutuasumista arvostetaan Suomessa. Useat suomalaiset toivovat maaseu-

dun pysyvän asuttuna. Maaseudulle paluumuuttajina palaa usein oman maaseututaustan omaava ihminen. Maaseudulta kaupunkiin muuttavat usein koulutetut ihmiset, kun taas kaupungeista maaseudulle muuttaa yleisimmin pienituloisen ja vähemmän kouluttautunut ihminen. Maaseudulle muuttamisen syinä mainittakoon esimerkiksi muuttunut elämäntilanne, kuten avioliitto tai työpäikan löytyminen. Asuinympäristön vaihtaminen rauhalliseen ja väljempään asumiseen on yksi maaseudulle muuttamisen syistä. Maaseudulla houkuttaa myös edullisempi hintataso, joka mahdollistaa esimerkiksi haaveen omakotitaloasumisesta. (Aho & Ilola 2004, 160- 162.)

2.1 Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus

Sosiaali- ja terveydenhuollon muutoksesta on keskusteltu julkisuudessa jo pitkään. Palvelurakenteen uudistuksella pyritään tarjoamaan kansalaisille tarpeelliset palvelut ja samalla huomioimaan julkisen talouden kestävyys. (Hiilamo 2015, 33.) Perustuslain mukaan jokaisella ihmisellä on oikeus riittäviin sosiaali- ja terveystalouteihin. Näiden palveluiden järjestäminen on jokaisen kunnan vastuulla. Kunta maksaa perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidosta kertyvät kustannukset. Kunnan koosta riippumatta se on velvollinen kustantamaan erilaiset palvelut, kuten sydänleikkaukset, vaikeavammaisten laitoshoidon, lastenkotisijoitukset, vanhuspalvelut, päihdekuntoutuksen ja niin edelleen. Edellä mainittuja ja muita sosiaali- ja terveydenhuollon kuluja on vaikea ennakoida. Tämä haastaa kuntien budjetin. Ratkaisuksi kuntien palveluiden järjestämisestä johtuvaan ahdistukseen ja yhdenvertaisten palveluiden turvaamiseen ehdotettiin sosiaali- ja terveystalouteiden järjestämistä yhdessä. Järjestävällä taholla olisi myös rahoitusvastuu. (Hiilamo 2015, 37- 38.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteellisilla uudistuksilla pyritään muodostamaan toiminnallisia kokonaisuuksia ja vahvistamaan palveluita. (Erhola 2014, 42.) Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen haaste on huomioida sekä terveys- että sosiaalipalvelut. Terveystaloudessa on olemassa perustason ja erityistason palveluita. Sosiaalipalveluissa ei ole kehitysvammahuollon lisäksi erityistason palveluihin erikoistuneita organisaatioita. Kaikki tehtävät, kuten vaativat huostaanotot, on hoidettu perustasolla. (Hiilamo 2015, 43.) Sosiaalipalveluissa onkin oltu huolissaan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen painottumisesta terveydenhuoltoon, jonka palveluiden käyttö jakautuu väestön keskuudessa tasaisemmin kuin sosiaalipalveluiden käyttö. (Hiilamo 2015, 99–100.)

Sosiaalipalveluissa oleellista on, että palvelu on nopeasti ja helposti saatavilla. Riittävän suuri ja tarpeenmukaisen asiantuntijuuden omaava järjestäjä kykenee organisoimaan myös lähipalveluita. Lisäksi ammattitaidon kehittäminen ja henkilöstön sijoittelu on helpompaa kuin pienessä organisaatiossa. Palveluiden saatavuuteen vaikuttaa se, miten lähipalveluita järjestetään. Palveluiden korvaaminen sähköisellä asioinnilla vaikuttaa lähipalveluiden saatavuuteen. Pitkät alueelliset välimatkat sekä asiakkaiden erilaiset kyvyt ja mahdollisuudet sähköiseen asiointiin vaikuttavat palveluiden tasavertaiseen saatavuuteen. (Erhola 2014, 48.)

Hallituksen laatiman esityksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen myötä palveluiden järjestämisestä vastaisi maakunta. Esityksen mukaan Suomeen perustetaan 18 maakuntaa, joilla on itsehallinto. Maakuntien ylin päättävä toimielin olisi vaaleilla valittava maakuntavaltuusto. Maakunnan järjestämisvastuulle kuuluvat palvelut ovat esityksen mukaan julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Maakuntien toiminta rahoitettaisiin valtion rahoituksella sekä palvelujen käyttäjiltä perittävillä asiakasmaksuilla. (HE15/2017vp.)

Hallitus ehdottaa säädettäväksi uuden lain asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lain tarkoitus on pyrkiä edistämään asiakkaan oikeutta valita palveluntuottaja. Laki pyrkii myös lisäämään palveluiden laatua ja saatavuutta. Ehdotuksen mukaan maakunta tekisi sopimukset palveluntuottajan kanssa ja päättäisi heille maksettavista korvauksista. Maakunta pitäisi palveluntuottajista julkista luetteloa ja valvoisi näiden toimintaa. Asiakkaan valinnanvapauden tueksi palveluntuottajat tiedottaisivat palveluistaan ja toiminnastaan tiedonhallintapalvelussa. Asiakkaalla olisi oikeus valita palveluntuottaja, toimipiste sekä palvelua antavat ammattihenkilöt tai moniammatillinen ryhmä. Asiakas voisi valita suoran valinnan sosiaali-, terveyskeskus- ja suunhoidon palveluita vuodeksi kerrallaan ilman maakunnan tekemää palvelutarpeen arviointia tai ohjausta. (HE47/2017vp.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa hyvinvoinnin edistäminen on kuntien keskeinen tehtävä. Tämän tehtävän onnistuminen edellyttää yhteistyötä maakunnilta ja kunnilta. Se, miten yhteistoiminta muodostuu ja miten organisaatioiden tehtävät jakautuvat, selviävää vasta jatkosuunnittelussa. Toteutuksen muodot voivat vaihdella alueellisten piirteiden mukaan. Kaupungeissa hyvinvointia edistävän työn tarve ja toteutus painottuvat eri tavalla kuin harvaan asutulla maaseudulla.

Asiakkaiden kannalta tärkeää on, mille etäisyydelle palvelut heistä rakentuvat ja onko liikkuvia palveluita mahdollista saada. (Haavisto & Kananoja 2017, 153–154.)

3 SOSIAALITYÖN ERI ELEMENTTEJÄ

Sosiaalityötä käsitellään julkisena kaikkien saatavilla olevana palveluna. Tutkimukseni kiinnittyy sosiaalityön teorioihin ja tarkastelen niitä asiakastyön, asiantuntijakeskeisyyden ja vuorovaikutuksen näkökulmasta.

3.1 Sosiaalityö

Sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet on sosiaalityön yliopistokoulutuksen yksiköiden muodostama yhteistyöverkko. Sosnet määrittelee verkkosivuillaan sosiaalityön toimintana seuraavasti: ”Sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalityöntekijän yliopistokoulutuksen saaneen ammattihenkilön toimintaa, joka perustuu tieteellisesti tutkittuun tietoon, ammatillis-tieteelliseen osaamiseen ja sosiaalityön eettisiin periaatteisiin. Sosiaalityöllä vahvistetaan hyvinvointia edistäviä olosuhteita, yhteisöjen toimivuutta sekä yksilöiden toimintakykyisyyttä. Työ on yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen sosiaalisten ongelmien tilanearviointiin ja ratkaisuprosesseihin perustuvaa kokonaisvaltaista muutostyötä, joka tukee ihmisten selviytymistä.” (www.sosnet.fi.)

Sosiaalityöllä on monia eri merkityksiä. Sosiaalityö on yhtä aikaa sekä ammatti että ideologia, jossa on ammatillisia ja yhteiskunnallisia käytäntöjä. Sosiaalityö on myös tieteenala, joka tuottaa tietoa yhteiskunnan muutoksen kanssa muuntautuvasta sosiaalityöstä. Sosiaalityöhön kuuluvat sekä ennaltaehkäisevät palvelut kuin myös korjaavat palvelut. Molempien tarkoitus on muutostyöskentelyn tukeminen, ihmisten selviytyminen ja jatkuvuus. (Valkama & Raisio 2013, 88–89.)

Sosiaalityö on toimintaa, johon vaikuttaa yhteiskunnan toteuttama sosiaalipolitiikka, organisaatioiden toiminta sekä työntekijän ja asiakkaan välille syntyvä suhde. Sosiaalityön eräs tehtävä on nostaa yhteiskunnallisia epäkohtia yleiseen keskusteluun. Mikäli yhteiskunnan tilanne muuttuu, se voi vaikuttaa sosiaalipalveluiden kysyntään joko kysynnän laskuna tai nousuna. Sosiaalityö rakentuu kokonaisuudesta, johon vaikuttavat asiakkaat, työntekijät, ympäristö sekä aika. Malcom Payne näkee, ettei ole yhtä oikeaa tapaa tehdä sosiaalityötä, vaan työskentely määräytyy vallitsevan kulttuurin sekä toimintaympäristön mukaan. (Payne 2005, 15–18.) Historia ja kulttuuri vaikuttavat todellisuutemme. Se, miten ymmärrämme asioita, riippuu siitä, missä ja milloin elämme ja minkälaisia ko-

kemuksia meillä on. Käytössämme on useita vaihtoehtoja ymmärtää maailmaa. Teemme ratkaisujamme sen perusteella, minkälaiseen tietoon ajatuksemme pohjaavat. (Burr 1995, 43.)

Sosiaalisen muutoksen näkökulma painottaa heikoimmassa asemassa olevien oikeutta saada tasarvoisesti tukea ja mahdollisuuksia oman elämänsä hallintaan. Sosiaalityön tehtävä sosiaalisen muutoksen rakentajana on yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja pyrkimys yhtäläisten mahdollisuuksien luomiseen asiakaslähtöisesti. Ongelmanratkaisun näkökulmasta sosiaalityön tehtävä on ylläpitää sosiaalista järjestystä ja sosiaalityön rakenteita siten, että niiden avulla pyritään auttamaan häädssä olevia asiakkaita, ja samalla pyritään ennaltaehkäisemään uusia avuntarpeita. (Payne 2014, 22.)

Sosiaalityön lähtökohta on usein yksilöllinen yhteistyö. Jokaisen ihmisen elämäntilanne ja siihen liittyvät tarpeet ja voimavarat ovat aina ainutlaatuisia. Asiakkaan osallisuus sosiaalityössä tarkoittaa, että yhdessä asiakkaan kanssa rakennetaan käsitys muutoksen tarpeesta asiakkaan elämässä ja asetetaan työskentelylle tavoite. Yksilölliseen työskentelytapaan sisältyy työntekijän halu nähdä asiakkaan tilanne monipuolisesti. Asiakkaan mahdollisuus osallistua oman tilanteensa kohentamiseen saattaa heikentyä esimerkiksi sairauden tai vaikean vamman vuoksi. Sosiaalityön osaamista on luoda myös tällaisissa tilanteissa asiakkaalle mahdollisuus oman näkemyksensä esittämiseen. Sosiaalityö ei ole palvelu, jonka asiantuntija antaa. Asiakkaan elämäntilanteen muutos on monialainen prosessi, joka toteutuu asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyönä. Lähtökohta työskentelylle on asiakkaan ja työntekijän yhteinen arviointi siitä, mihin sosiaalityöllä haetaan muutosta ja millä keinoilla. Asiakkaan voi olla vaikea nimetä, minkälaista apua hän sosiaalitoimistosta tarvitsisi. Työntekijän ammatillinen velvoite on ohjata ja opastaa asiakasta. (Kananoja ym. 2011, 142–143.)

Sosiaalityön koulutuksessa saatua pätevyyttä ei voida pitää pysyvänä ominaisuutena, vaan oppimisprosessin tulee olla jatkuvaa. Sosiaalityössä ammatillisuutta on myös oman työn kriittinen tarkastelu sekä valmiuksien jatkuva kehittäminen. Ammatillisuuteen kuuluu myös ymmärrys sosiaalityön eettisyydestä sekä yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa. (Karvinen & Aho 1993, 45.) Sosiaalityössä sosiaalisten ongelmien korjaamisessa keskeisessä roolissa ovat työntekijät ja asiakkaat. Työ muotoutuu asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa ja on sosiaalityölle tyypillisesti monimuotoista. (Jokinen ym. 1995, 15–16.) Lähtökohtaisesti sosiaalityön arjessa kohdattavat ongelmat eivät ole ongelmia, kunnes puheen kautta ne määritellään ongelmiksi. (Jokinen ym. 1993, 26–27.)

Sosiaalityö on muuttunut hyvin hierarkkisesta ja järjestäytyneestä työympäristöstä kohti sekavampaa ja riskialttiimpaa työympäristöä. Sosiaalityön tekemisessä on myös paikkakuntaakohtaisia eroja riippuen työntekijöiden määrästä, työnjaosta ja vastuun jakautumisesta. Suurissa kaupungeissa työnjako on tarkasti rajattua sisällön mukaan, ja työntekijät keskittyvät hoitamaan omaa osa-aluettaan. Pienemmillä paikkakunnilla resurssit ovat vähäisemmät. Pienellä paikkakunnalla sosiaalityötä voi kuvata joustavaksi, koska henkilöstö ja asiakkaat tuntevat toisensa. Pienellä paikkakunnalla myös hallinto on helpommin tavoitettavissa. (Niskala 2008, 62–63.)

Sosiaalipalveluiden tasavertainen saatavuus edellyttää riittävää määrää ammattitaitoista henkilöstöä. Riittävällä henkilöstöresurssilla mahdollistetaan laadukas asiakaskeskeinen palvelu. Riittävä henkilöstöresurssi tukee myös työntekijöiden työkykyä sekä toiminnan tuloksellisuutta. (Kananoja ym. 2011, 329.) Sosiaalityö ja vaatimukset työn teolle muuttuvat. Työntekijän tulee tehdä työtä yhdessä asiakkaan sekä tämän virallisen ja epävirallisen verkoston kanssa. Sosiaalityö ei ole neutraalia toimintaa vaan tietoinen valinta olla ihmisten puolella ja tavoitella yhdessä asiakkaan kanssa parempia elinoloja. Työntekijän ei tarvitse selittää asiakkaalle tämän elämää vaan kuunnella asiakkaan näkemys ja tarjota hänen käyttöönsä oma ammatillinen näkemyksensä. (Aho 1999, 332.)

3.2 Asiakslähtöisyys ja asiantuntijakeskeisyys

Asiakslähtöisyys tarkoittaa asiakkaan kokemusmaailmaa korostavaa näkökulmaa. Yhdysvalloista lähtöisin oleva näkökulma toi lähtökohdaksi asiakkaan kunnioittamisen ja hänen tarpeidensa paremman huomioimisen. (Mönkkönen 2007, 63.) Asiakslähtöisyys on pyritty näkemään myös eettisenä lähtökohtana hyvälle sosiaalityölle. Tunnusomaisia piirteitä ovat olleet asiakkaan tilanteesta lähtevä työskentely sekä asiakkaan osallisuuden ja oman näkemyksen kunnioittaminen. Nämä edellä mainitut tekijät eivät kuitenkaan yksin riitä, vaan työntekijän on pyrittävä myös ymmärtämään asiakkaan identiteettiä ja toiminnan logiikkaa. Kaikessa toiminnassa on aina jokin ajatus taustalla. Tuon ajatuksen ymmärtäminen ja siitä liikkeelle lähteminen tulisi olla yksi asiakslähtöisyyden lähtökohta. (Juhila 2006, 249–251.) Puhuttaessa asiakslähtöisyydestä myös termi asiakkuus tulee avata. Yksilöstä tulee usein asiakas heti, kun hän on kontaktissa viranomaisen kanssa. Asiakkuus ei kuitenkaan ole pysyvää vaan prosessi, jonka on tarkoitus myös päättyä. Asiakkuuteen hakeutuminen ei aina ole vapaaehtoista, ja usein asiakas haluaisi mieluiten tulla toimeen itsenäisesti. Sosiaali-

palveluissa työntekijällä tulisi olla kylliksi aikaa selvittää yhdessä asiakkaan kanssa tämän tilannetta. (Laitinen 2009, 20–21.)

Suomessa asiakaslähtöisyyttä on pidetty merkittävänä asiana, ja sen toteutuminen on pyritty turvaamaan myös lainsäädännöllä. Asiakkaaksi määritellään sosiaalihuoltoa käyttävä tai hakeva henkilö tai perhe. Laki asiakkaan asemasta ja oikeudesta määrää asiakkaan oikeuden hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon asiakkuudessa. Asiakasta tulee kohdella siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata, ja että hänen yksityisyyttään ja vakaumustaan kunnioitetaan. Asiakkaalle tulee kertoa hänen oikeutensa ja kunnioittaa hänen itsemääräämisoikeuttaan. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuo esiin jo ensimmäisessä pykälässä, että lain tarkoitus on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Lain tarkoitus on myös edistää asiakkaan oikeutta saada hyvää kohtelua sekä palvelua. Laki velvoittaa sosiaalihuoltoa ylläpitämään ja edistämään perheen ja yksilön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Palveluissa on huomioitava asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä toivomukset. Asiakas on esimerkiksi oikeutettu saamaan palvelua omalla äidinkielellään. Asiakas ei ole passiivinen palveluiden vastaanottaja, vaan hänelle on mahdollistettava osallisuus omien palveluidensa suunnitteluun. (AsiakasL 812/ 2000.)

Monessa eri ammatissa vaaditaan tietämistä ja osaamista. Tämä johtaa siihen, että jokainen työssä oleva haluaa antaa itsestään mahdollisimman pätevän kuvan. Työsuorituksiamme myös arvioidaan ja mitataan työelämässä. Työelämään kuuluu myös kilpailu siitä, kuka on tehokkain ja tuottavin työntekijä. Roolit asiakkaan ja työntekijän välillä ovat riippuvaisia siitä, minkälaista valtaa työntekijällä on suhteessa asiakkaaseen. Nämä roolit vaikuttavat myös ilmaisuun asiakkaan ja työntekijän kohdatessa. Mikäli työntekijän oletetaan olevan asiantuntija, se ohjaa sekä työntekijän että asiakkaan toimintaa. Asiantuntija pyrkii käyttäytymään asiantuntijan tavoin ja asiakas taas asiakkaan tavoin. Ilmaisussa asiakas pyrkii antamaan auttajan roolin työntekijälle, mikäli kyse on tämänkaltaisesta statusroolista. Esimerkiksi sosiaalityössä työntekijän statusrooli on korkeampi kuin asiakkaan. Asiakasta kohtaan käytetään valtaa, mutta samalla pyritään herättämään luottamusta, auttamaan ja ohjaamaan asiakasta. (Routarinne 2007, 108–109.)

Vallasta ja sen jakaantumisesta tulisi puhua avoimesti. Työntekijällä on valtaa suhteessa asiakkaaseen, ja tämä voi joko mahdollistaa avun saamisen tai koitua sille esteeksi. Tärkeää on, millaisen avun tarpeen asiakas ja työntekijä yhdessä määrittävät. Tuen kohdentaminen oikeaan tarpeeseen

edellyttää yhteisen käsityksen syntymistä asiakkaalle ja työntekijälle; tämän jälkeen työntekijän on mahdollista tuottaa asiakkaan tarvetta vastaavaa resurssia. Tarpeita vastaavia resursseja voivat olla taloudelliset, toiminnalliset tai vaikka henkiset resurssit. Heikompiosaisen toimijuudelle yhteiskunnassa saattaa muodostua sosiaalisia tai taloudellisia esteitä. Sosiaalityön tehtävä on tuoda esiin heikompiosaisen näkökulma. Tässä yhteistyössä korostuu myös työntekijän ja asiakkaan välinen suhde ja vuorovaikutus. (Hokkanen 2014, 79–80.) Vaikeissa tilanteissa ammattilaiselle tulee paineita pyrkiä selvittämään asiakkaan tilannetta. Asiakas saattaa odottaa, että työntekijä selvittää hänen ongelmansa, ja työntekijä pyrkii vastamaan tuohon toiveeseen, koska hänen odotetaan olevan ammattilainen. On kuitenkin eri asia pyrkiä ymmärtämään asiakkaan ongelmia kuin selittää niitä. Mikäli työntekijä pyrkii selittämään asiakkaan tilanteen, jää asiakkaan vastuu omasta elämästään kokonaan pois. Asiantuntijakeskeisessä työssä työntekijällä on suuri valta pyrkiä määrittämään ongelma ja miettiä siihen ratkaisu. Asiantuntijakeskeisyydellä tarkoitetaan toimintaa, jossa työntekijä pyrkii määrittämään tilanteen ja mahdollisia ratkaisuja ja yrittää siten saada asiakkaan tietoiseksi tilanteesta. (Mönkkönen 2007, 38–39.)

Asiantuntijavalta lähtee tilanteesta, jossa tarvitaan tietyn asian asiantuntemusta. Asiantuntijuus saatetaan perustua esimerkiksi lakiin. Asiantuntijalla voi olla lain määräämä auktoriteetti, jonka puitteissa hän toteuttaa asiantuntijuuttaan. Asiantuntijuutta voi käyttää tietyissä tilanteissa, mutta ei sen ulkopuolella. Asiantuntijan ja asiakkaan valtasuhteisiin vaikuttaa nykyään tiedon helppo saatavuus. Näin maallikotkin kykenevät hankkimaan itselleen tietoa, joka aiemmin on ollut pelkästään asiantuntijoiden varassa. (Laitinen 2009, 16–17.)

3.3 Vuorovaikutus

Vuorovaikutus on ihmisten välistä jatkuvaa ja tilannesidonnaista toimintaa. Prosessin aikana pyritään viestittämään asioita toiselle ihmiselle ja vaikuttamaan heihin. Vuorovaikutuksessa luodaan yhteyttä toiseen ihmiseen ja samalla saadaan palautetta omasta toiminnasta. (Vilen ym. 2002, 19.) Vuorovaikutus on laaja käsite, joka pitää sisällään niin yhteisöjen, kulttuurien kuin yksilöidenkin välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutus pitää sisällään eri elementtejä kuten valtaa ja yhteistyötä. Vuorovaikutuksessa toiminta ei aina ole tietoista, ja riippuen kohtaamisen tilanteesta kommunikatio saattaa olla sellaista, jossa ei toteudu tasavertaisuus. Kaarina Mönkkönen (2007, 17–18) esittää kolme eri vuorovaikutuksen mallia, joita ovat asiakaskeskeisyys, asiantuntijakeskeisyys sekä dialo-

gisuus. Asiantuntijakeskeisyydessä työntekijä määrittelee asiakkaan tilanteen, esimerkiksi hoidon, omasta näkökulmastaan. Asiakaskeskeisyydessä asiakkaan mielipide huomioidaan, mutta työntekijän vastuu ja vaikuttaminen työntekijänä häviää. Dialogisuudessa ratkaisua haetaan tasavertaisesti yhdessä.

Sosiaalityöhön sisältyy asiakkaan sosiaalinen suojelu sekä hänen sosiaalisten oikeuksiensa toteutumisen valvominen. Tärkeässä roolissa on sosiaalinen vuorovaikutus asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Asiakastyössä työntekijän tulee pyrkiä edistämään vuorovaikutusta sekä asiakkaan perheen kesken kuin yksilötasolla. Vuorovaikutustilanteissa työntekijä pyrkii selkeyttämään asiakkaan tilannetta ja ylläpitämään vuorovaikutusta hänen ja hänen verkostonsa kanssa. Vuorovaikutuksen tavoite on pyrkiä kuntouttamaan asiakasta ja luoda hänelle voimavaroja omassa tilanteessaan. (Vaininen 2011, 114–116.)

Puhuttaessa vuorovaikutuksesta tulee siihen liittää myös vallan käsite. Määriteltäessä sitä, miten paljon valtaa asema henkilölle tuo, puhutaan sosiaalisesta statuksesta. Valta vuorovaikutuksessa on valtaa toisiin ihmisiin. Vuorovaikutuksessa osallistujat pyrkivät vaikuttamaan toisiinsa vuorotellen, eli vuorovaikutus on myös vallankäyttöä. Puhuttaessa vallasta ja vuorovaikutuksesta ymmärrämme, että se ei ole yksisuuntainen ilmiö. Hyvin harvinaista on myöskään täydellinen vastavuoroisuus ja tasa-arvon toteutuminen. Arjen vuorovaikutustilanteissa pyrimme omalta osaltamme sekä vaikuttamaan muihin ihmisiin että myös vaikuttamaan toisten ihmisten sanoista. (Routarinne 2007, 5–6.)

Mökkönen nostaa esiin eettisyyden roolin sosiaalityön vuorovaikutuksessa. Työntekijä voi joutua pohtimaan, toteutuuko eettisyys vuorovaikutuksessa, jos kaikille asiakkaille ei ole esimerkiksi tarjota yhtä paljon aikaa asioiden käsittelyyn työn kiireellisyyden vuoksi. Eettisyys ohjaa vuorovaikutusta myös siten, että erilaisista yksilöistä ja ryhmistä puhutaan kunnioittavasti. Voimme ajatella, että vuorovaikutusta ohjataan myös lainsäädännöllä, koska tasa-arvon ja yhdenvertaisen kohtelun saamiseksi on säädetty yhdenvertaisuuslaki. (Mökkönen 2007, 32.) Sosiaalityössä asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhdetta luonnehtii neuvoteltavuus. Tämä tarkoittaa, etteivät kaikki vuorovaikutuksen roolit ole ennalta määrättyjä. Työntekijä ja asiakas rakentavat toisilleen identiteettejä vuorovaikutuksessa. Työntekijällä on yleensä ongelmanratkaisijan rooli, ja asiakkaan identiteettiä kuvaa ongelmallisen ihmisen rooli. Sosiaalityön roolit eivät kuitenkaan ole ennalta määrättyjä,

vaan ne syntyvät vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työntekijän välillä. Näin asiakas ja työntekijä voivat määritellä toisilleen erilaisia rooleja. (Juhila 2006, 253–254.)

Luonteeltaan sosiaalityö on hyvin intiimiä työtä. Sosiaalialan työssä korostetaan asiakkaan tärkeää roolia omien asioidensa asiantuntijana. Sosiaalityön tarkoitus on sosiaalisen turvan luominen, ja työssä on oma erityinen piirteensä, koska siihen yhdistyy julkinen ja yksityinen. Sosiaalityössä lähes kaikki työ tapahtuu kasvokkain asiakkaan kanssa. Sosiaalityö käsittelee tunnesuhteita, ja työskentely saattaa tapahtua esimerkiksi asiakkaan kotona. Sosiaalityö edellyttää taitoa kuulla asiakkaan mielipide. Se perustuu luottamukseen ja dialogisuuteen asiakkaan kanssa. (Haverinen ym. 1998, 154–155.) Vuorovaikutus ihmisten kesken ei voi toteutua samanlaisista lähtökohdista, sillä olemme kaikki erilaisia. Paras lähtökohta vuorovaikutukselle on kohdata ihminen hänen omista lähtökodistaan ja pyrkiä vuorovaikutukseen joko puhumalla tai kommunikoimalla muuten. Hyvä vuorovaikutus edellyttää myös kykyä ymmärtää toisen ihmisen tilanne. (Ojala & Uutela, 1993.)

3.4 Dialogisuus

Dialogisuus mielletään helposti keskusteluksi. Kaikki keskustelu ei kuitenkaan ole dialogista – esimerkiksi väittelyssä on vahva kilpailullinen asetelma. Dialogin avulla pyritään löytämään yhteinen ymmärrys asiakkaan ja työntekijän välille. Sana dialogi tulee Kreikan sanoista dia ja logos. Sana dia tarkoittaa suomeksi läpi tai halki ja sana logos järkeä tai oppia. (Mönkkönen 2007, 86.) Vaikka pyrkisimme siihen, että keskustelussa kuulemme myös, mitä toinen osapuoli sanoo, usein odotamme vain vuoroamme päästäksemme kertomaan oman näkemyksemme ja näin vaikuttamaan keskustelun muihin osapuoliin. Dialogilla pyritään muuhunkin kuin sopimuksen syntymiseen eri osapuolien välillä. Dialogilla pyritään saavuttamaan yhteinen ymmärrys, joka luo kontekstin yhteisten käsitysten perustalle. Dialogi on siis vuoropuhelua, jossa ihmiset ajattelevat yhdessä. Ihminen ei enää pidä omaa kantaansa ainoana oikeana vaan kuuntelee muiden näkemyksiä, joissa saatetaan nostaa esiin tekijöitä, jotka häneltä itseltään on jäänyt huomaamatta. (Isaacs 1999, 18–19.)

Dialogissa ei pyritä muuttamaan toisen ajatuksia, vaan jokaisen keskusteluun osallistuvan mielipiteet ovat arvokkaita sellaisenaan. Dialogisuus on tietoista toimintaa, ja siinä keskeistä on se, miten puhumme toisillemme. Dialogisuuden tavoite on moniäänisyys. (Väisänen ym. 2009, 11–12.) Dialogisuuden tärkeimmät tekijät ovat vastavuoroisuus ja luottamuksellisuus. Dialogisuus voidaan

nähdä sekä tapana kommunikoida että myös luottamussuhteena. Parhaimmillaan hyvässä dialogissa molemmat osapuolet rohkenevat olla avoimia, ja heillä on lupa muuttaa asennettaan sekä mielipidettään. Näin tapahtuu molemminpuolista oppimista. (Mönkkönen 2007, 88–89.) Kirjassa Dialogin verkostotyö todetaan, että dialogi syntyy aina käsillä olevassa hetkessä, ja jokainen kohtaaminen on ainutkertainen. Nämä kohtaamiset edellyttävät rauhallisen tunnelman lisäksi aitoa arvostusta sekä kiinnostusta toisia ihmisiä kohtaan. Hyvässä dialogissa puhumme aina omasta puolestamme ja siitä, mitä henkilökohtaisesti ajattelemme. Hyvään dialogiin kuuluu myös, että vastaamme toisille ihmisille. (Seikkula & Arnkil 2005, 112–113.)

Dialogissa painopiste on enemmän kuuntelemisessa kuin puhumisessa. Dialogi on vuoropuhelua, johon osallistuvat eivät ole lyöneet lukkoon omaa kantaansa vaan muodostavat sen kuultuaan muitakin. Dialogia käydään sekä muiden keskusteluun osallistuvien kanssa, mutta myös sisäisesti. (Eriksson & Arnkil 2012, 36.) Dialogisuudella ja keskustelulla on eroa, mutta molempia tarvitaan. Keskustelussa pyrimme pääsemään johonkin lopputulokseen, eli tavoitteena on päätöksenteko. Dialogisuudessa sen sijaan pyrimme tekemään valintoja usean eri vaihtoehdon joukosta. Dialogisuuden tarkoitus on saada esiin erilaisia näkökulmia. Mikäli yhdistäisimme keskustelun ja dialogin, saattaisimme päätyä dialektiseen keskusteluun. Tällöin erilaiset ajatukset asetetaan vastakkain, ja näiden pohjalta saattaa viritä uusia näkemyksiä. (Isaacs 1999, 45.)

Dialoginen vuorovaikutus edellyttää osallistujia toimimaan johdonmukaisesti eli puhumaan ja toimimaan samankaltaisesti. Lisäksi osallistujat joutuvat luomaan joustavia vuorovaikutustilanteita. Tämä edellyttää sitä, että huomioi mahdolliseen vuorovaikutustilanteeseen liittyviä voimia, kuten esimerkiksi vastustusta tai pelkoa. Hyvän dialogin syntymiseen vaikuttaa myös ilmapiiri. Onnistukseen dialogi edellyttää myös näkymättömien toimintaa ohjaavien tekijöiden tunnistamista ja pyrkimystä hyvän ilmapiirin luomiseen. (Isaacs 1999, 29.) Ammatillisen tiedon lisäksi sosiaalityöntekijän osaamisen tärkeitä osa-alueita ovat myös henkilökohtainen tieto ja käytännön kokemukseen perustuva tieto. Näitä edellä mainittuja osaamisalueita työntekijän tulee osata soveltaa käytäntöön. Lisäksi työntekijän tulee osata hyödyntää elämäkokemuksen mukanaan tuomaa osaamista käytännössä. Työntekijän tulee osata yhdistellä teoriaa, käytäntöä ja henkilökohtaisesti kokemaansa asiakkaan hyväksi. (Trevithick 2008, 1226.)

Asiantuntijan rooli on usein suuri, ja hän pyrkii tai hänen jopa odotetaan määrittelevän asiakkaan tilannetta. Asiantuntijan tehtäväksi jää usein saada asiakas näkemään oma tilanteensa. Kirjassa Dialoginen verkostotyö ammattilaisen yhtenä tärkeänä tehtävänä nähdään se, että ammattitaito synnyttää dialogista keskustelua eri osallistujien välille. Dialogisessa keskustelussa ei pyritä määrittelemään asiakkaan tilannetta vaan pyritään kuulemaan häntä. Asiakkaan kertoessa omaa näkemystään lähtökohta on hänen omissa kokemuksissaan. Dialogille on mahdollistettava riittävästi aikaa, ja keskustelussa pyritään puhumaan asiakkaan tilanteesta mahdollisimman konkreettisesti. (Seikkula ym, 52–53.)

3.5 Dialogisuus asiakkaan ja työntekijän suhteessa

Kaarina Mönkkönen kuvaa, että sekä auttaja että autettava kutsuvat toisiaan auttamissuhteeseen, joka tapahtuu vuorovaikutuksessa auttajan ja autettavan välillä. Asiakkaan osallisuuden toteutumisen kannalta on tärkeää, miten puhumme asiakkaasta ja millaisen position hän saa ja ottaa vuorovaikutustilanteessa. (Mönkkönen 2007,85.) Asiakkaan ja työntekijän suhde alkaa ensimmäisestä kohtaamisesta. Kohtaaminen voi olla joko asiakkaan omasta tarpeesta lähtevää tai tapahtua työntekijän edustaman ammatin vaatimuksesta. Asiakkaan ja työntekijän ensimmäiseen kohtaukseen liitetään usein mielikuva tasa-arvosta sosiaalityön luonteesta johtuen. Tämä odotusarvo tasa-arvoisesta kohtauksesta ei kuitenkaan ole kovin realistinen. Asiakas voi kokea hämmennystä, sillä asiakasroolissaan hän toimii eri tavalla kuin arkiroolissaan, esimerkiksi vanhemman roolissa. Asiakkuuteen tullessaan esimerkiksi vanhemmat voivat joutua luopumaan omasta asemastaan oman elämänsä määrittelijänä. Sosiaalityö on työntekijälle ammatillinen suhde. Ammatillinen suhde poikkeaa tavallisesta ihmissuhteesta siksi, että lähtökohta suhteen alkamiseen on aina asiakkaan tilanne. (Niskala 2008, 97–98.)

Minna-Kaisa Järvinen (2013, 230–231) käsittelee asiakkaan ja työntekijän suhteen rajoituksia. Esiin tulee, että asiakas ei ole velvollinen tekemään työntekijän kanssa yhteistyötä enempää kuin mitä asiakkuus eli velvoitetila edellyttää. Dialogissa työntekijä säätelee myös henkilökohtaisen ja ammatillisuuden rajoja. Vuorovaikutus on kuitenkin yhteistyötä, jossa sekä asiakas että työntekijä säätelevät suhteen rajoja. Suhdetta ja sen sisältöä määrittää syy, miksi yhteistyö on alkanut. Työntekijä ja asiakas keskustelevat ja toimivat sen asian ympärillä, mikä heidän yhteistyönsä perusta on.

Yhteistyö on suhteessa pysyvä tila, mutta rajat saattavat muuttua nopeastikin esimerkiksi sen mukaan, miten useasti tavataan, tai onko tavoitteet saavutettu. Toisinaan asiakkaan ja työntekijän suhteessa rajoista saatetaan sopia selkeästi yhdessä sen pohjalta, mikä suhteessa on mahdollista. Eri mielisyydet saattavat johtua juuri siitä, että työntekijä ja asiakas ovat eri mieltä siitä, mitkä asiat sisältyvät yhteistyösuhteeseen. Asiakas voi myös rajata, mitkä asiat hän kokee kuuluvan viranomaiselle. Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on kuitenkin aina ihmissuhde, joka pitää sisällään myös epävirallisempia sisältöjä, kuten arjen keskustelua.

Sosiaalityö on suhteiden kanssa työskentelyä. Työntekijä voi mahdollistaa autetuksi tulemisen mutta myös toimia sille esteenä. Auttavassa työssä on aina läsnä valta ja vallanjako. Heikompiosaisen tilanteen muuttuminen saattaa tarvita puolestapuhujan, varsinkin kun asiakkaan oma toiminta kohdistuu arjessa selviytymiseen. Tällöin esiin nousee, käyttääkö auttajana toimiva työntekijä valtaansa siten, että asiakas tulee autetuksi. Asiakkaan tilanteen määrittävät yhdessä sekä auttaja että autettava. Tällöin saadaan autettavaksi tulemisesta yhteinen merkitys, mikä mahdollistaa autetuksi tulemisen. (Hokkanen 2014, 78–79.) Dialogiseen vuorovaikutukseen kuuluu myös avoimuus vallasta ja vastuusta. Pahimmillaan avoimen keskustelun puute vallasta ja sen mukanaan tuomasta vastuusta voi johtaa asiakkaan laiminlyömiseen, esimerkiksi viranomaisen vedotessa suhteen luottamuksellisuuteen ja vaitiolovelvollisuuteen. (Mönkkönen 2007, 86–87.)

3.6 Maaseudun sosiaalityö

Sosiaalityö on julkinen ammatti, jossa työntekijöiden ajatellaan olevan sitoutuneita hyvinvointivaltion päämääriin oman kunnan, organisaation ja oman yksikön päämäärien lisäksi. Sosiaalityön tekemisessä on nähtävissä alueellisia eroja. Työn tekemistä ohjaa työntekijämäärä, työnjako ja tätä kautta vastuu sekä toimivallan aste. Kaupungissa tehtävässä sosiaalityössä vallitsee selkeä työnjako, työn sisällön eriytyminen sekä tarkat ammattiroolit. Työssä on selkeät ohjesäännöt ja moniportainen hallintorakenne, ja työn painopiste on korjaavassa reagoivassa työssä. Maaseudulla tehtävää sosiaalityötä voi kuvata ihmistä lähellä olevaksi joustavaksi toiminnaksi. Hallintorakenteet ovat maaseudulla matalat, ja kunnan henkilöstö on yleisesti tuttua. Maaseudulla on myös nähtävissä sosiaalityöntekijäkohtaisia eroja työn tekemisen tavoissa. Eroavaisuudet johtuvat koulutuksista, elämänarvoista, työkokemuksen pituudesta sekä työntekijän persoonallisuudesta. Työntekijöillä on käytös-

sään erilaisia työtapoja, kuten ratkaisukeskeinen työote, verkostotyöskentely tai dialoginen orientatio. (Niskala 2008, 62–63.)

Maaseutukonteksti asettaa sosiaalityölle toimintaympäristönä monenlaisia ehtoja. Maaseudun alueellinen sijainti, paikallinen kulttuuri arvot sekä alueen taloudelliset ja rakenteelliset tekijät ohjaavat maaseudun palveluita ja sosiaalityötä. Maaseudulla tehtävä sosiaalityö sisältää moninaisia sosiaalityön tehtäviä ja edellyttää työntekijöiltään laajaa tietoa ja taitoa. Työnkuva sisältää ihmissuhdetyötä, lainsäädännön tuntemusta, byrokratiaa ja palveluiden järjestämistä ihmisten tarpeisiin. Maaseudun sosiaalityössä verkostoituminen on tärkeää. Tärkeää on myös ymmärtää, ettei ole oleellista eikä edes tarkoituksenmukaista, että sosiaalityöntekijä tekee kaiken itse. Tärkeää on tietää, mistä eri palveluita voi saada. (Lindqvist 2009, 222.)

Sosiaalityön näyttöön perustuvan työn vaatimus on lisääntynyt. Sosiaalityöntekijä joutuu pohtimaan asiakkaan tilannetta sekä yhteiskunnallisesti että paikallisesti. Työntekijä miettii asiakkaan arjen olosuhteita suhteessa paikallisen sosiaalityön toimintamahdollisuuksiin ja näiden vaikutuksia asiakkaan arjen sujumisessa. Maaseudulla omillaan toimeen tuleminen ja itsenäinen selviytyminen ovat olleet vahvoja arvoja yhteisöissä. Työttömyyden lisääntyttyä maaseudulla, sosiaalityö on hyväksytty yhdeksi arjen tukimuodoista. Sosiaalityön asiakkaiden muuttunut elämä maaseudulla on tuonut esiin tarpeet arjen turvaamisesta. (Niskala 2008, 64–65.)

Maaseutusosiaalityön näkökulmasta oleellista on luottamus asiakkaan omiin voimiin. Maaseudulla pyritään painottamaan palveluita paikallisiin resursseihin ja niiden kehittämiseen. Paikallisuus näkyy myös sosiaalisten verkostojen sekä paikallisen kulttuurin ja arvojen kautta. Maaseudulla ihmiset haluaisivat olla itsenäisiä, ja tuen saaminen yhteiskunnalta yhdistetään häpeään. Maaseudulla naapurit ja sukulaiset pyrkivät pitämään huolta toisistaan. Asutuksen harventuessa ja avun tarpeiden lisääntyessä mahdollisuudet huolehtia lähipiiristä vähenevät. (Ronnby 1991, 240.)

Maaseutusosiaalityö on muotoutunut omaksi käsitteekseen. Maaseudulla on omat rakenteelliset ja alueelliset sosiaaliset ongelmat, jotka vaativat omanlaisensa lähestymistavan. Väestökadosta kärsivissä kunnissa kohdataan hyvin erilainen yhteisö kuin kasvukeskuksissa. (Juhila 2006, 134–135.) Maaseutu- ja kaupunkisosiaalityötä yhdistävät paikallisesti rakentuva toimintakulttuuri, joka huomioi ihmisen elämän fyysisen, sosiaalisen ja kulttuurillisen ympäristön ja hyödyntää työskentelyssä

paikallistuntemusta. (Juhila 2006, 134–135.) Paikallisten yhteisöjen sosiaalinen eheys on tärkeä tekijä hyvinvoinnin kannalta. (Kananoja & Karjalainen 2017, 162.) Maaseudulla asiakkuuden alkaessa asiakas–työntekijä-suhdetta voidaan määrittää paikallisuuden kautta. Sekä asiakkaan että työntekijän arki jäsentyy paikallisuuden pohjalta. Maaseudulla asiakas ja työntekijä saattavat tietää toisensa jo ennalta. Myös asiakkaan ja työntekijän verkostot voivat olla sidoksissa keskenään. (Niskala 2008, 82.)

Maaseudun sosiaaliset ongelmat heijastuvat toinen toisiinsa. Maaseudulla merkittävin rakenteellinen elämistä heikentävä tekijä on työttömyys, joka liittyy vahvasti toimeentulon ongelmiin. Työttömyys tuo mukanaan muuttoliikkeen työikäisten lähtiessä työn perässä muualle, ja näin maaseudun väestörakenne muuttuu lapsiperheiden vähentyessä. Muuttoliike vaikuttaa myös valtionosuuksiin ja tätä kautta kuntien palvelurakenteiden säilymiseen. Työttömyys aiheuttaa myös kulutuksen ja ostovoiman laskua vähentäen yksityisiä palveluita. Lisäksi kuntien verokertymä alenee. Väestöpohjan pieneneminen vaikuttaa palveluiden kysynnän vähenemiseen. (Laitinen & Pohjola 2001, 178.)

Maaseudulla tehtävä sosiaalityö edellyttää maaseudulla eletävän elämän ymmärtämistä ja taitoa soveltaa tietoa ja ammatillista osaamista kaupungista poikkeaviin olosuhteisiin. (Kananoja & Karjalainen 2017, 167.) Maaseudulla sosiaalityöntekijän luokse tullaan usein ilman ajanvarausta. Asiakkaat viestittävät tällä sekä maaseutumaista asiointitapaa että asiansa tärkeyttä. Pyrkimys asiointiin ilman ajanvarausta voi olla myös kapinointia ajanvarauskäytäntöä kohtaan. Maaseudulla asiakkaat ovat tottuneet käytäntöön, että kun asioita lähdetään hoitamaan, ne pyritään hoitamaan kaikki kerralla. Työntekijä voi vahvistaa ei-toivottua asiointitapaa suostuessaan hoitamaan ei-kiireellisiä asioita jonon ohi. Toisaalta nopea asiointi voi vahvistaa myönteistä kuvaa sosiaalityöstä, joka kunnioittaa perinteisiä toimintatapoja ja yhteisöllisyyttä. (Niskala 2008, 86–87.) Maaseudulla sosiaalitoimiston ovia ei välttämättä ole vielä lukittu turvallisuuteen vedoten. Tiukka ajanvarausjärjestelmä ja lukitut ovet vahvistavat sosiaalityön viimesijaisuutta palvelumuotona. Maaseutusosiaalityö onkin palaamassa kotikäyntityöskentelyyn. Kentällä tapahtuvassa työskentelyssä on mahdollista tutustua asiakkaan arkielämän puitteisiin ja huomioida myös asiakkaan perhe. Kotikäynnillä saatava tieto on erilaista kuin virallisella toimistokäynnillä. Tapaamispaikaksi voi määrittyä myös erilaiset yhteisöjen kokoontumispaikat, kuten kylätalot tai koulu. Näissä paikoissa voidaan luoda kontakteja asiakkaan elämässä vaikuttaviin verkostoihin. (Niskala 2008, 87–89.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Sosiaalityössä korostetaan asiakaslähtöistä työtapaa. Sosiaalityössä pyritään yhdessä asiakkaan kanssa kartoittamaan hänen elämätilannettaan ja löytämään siihen asiakasta hyödyntäviä vaihtoehtoisia toimintamalleja. Tutkimuksessani tarkastelen asiakkaan tilannetta maaseutusosiaalityön näkökulmista. Tässä luvussa avaan tutkimukseni toteutustapaa; metodologisia ja aineiston keräämiseen liittyviä valintojani. Pohdin myös tutkimukseni luotettavuutta ja eettisyyttä. Tutkimuksessani pyrin asiakkaita haastatteleamalla ja aineistoani analysoimalla kartoittamaan maaseudulla asuvien sosiaalitoimen asiakkaiden tilannetta maaseutusosiaalityön näkökulmasta ja löytämään siihen heitä hyödyntäviä vaihtoehtoisia malleja.

4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Pro gradu- tutkimuksessani kiinnostukseni kohdistuu asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen ja sen rakentumiseen sosiaalityössä maaseudulla. Tässä tutkimuksessa maaseudulla tarkoitetaan ydinmaaseutua, joka on lähellä taajamia ja kyliä. Tutkin, mitä tekijöitä vuorovaikutukseen ja suhteeseen sosiaalityössä liittyy, kun toimitaan alueellisesti suppeassa ympäristössä, missä työntekijät ja asiakkaat saattavat olla toisilleen entuudestaan tuttuja. Tutkimuksessani asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalipalveluiden piirissä olevaa täysi-ikäistä asiakasta.

Tutkielmassani selvitän, asettaako maaseutu ympäristö omia erityispiirteitään tai painotuksiaan sosiaalityön asiakassuhteissa. Tutkimuksessani tarkastelen vuorovaikutuksen rakentumista ja toimintaa asiakkaan näkökulmasta. Tarkastelen tutkimusaiheittani seuraavien tutkimuskysymysten kautta:

- Miten sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus rakentuu maaseutusosiaalityössä asiakkaan näkökulmasta?
- Millainen on hyvä suhde asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä maaseudulla asiakkaan näkökulmasta?

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa asiakkaan kokemusmaailmaa korostavaa näkökulmaa. Yhdysvalloista lähtöisin oleva näkökulma toi lähtökohdaksi asiakkaan kunnioittamisen ja heidän tarpeidensa paremman huomioimisen. (Mönkkönen 2007, 63.) Asiakaslähtöisyys on pyritty näkemään myös eettisenä lähtökohtana hyvälle sosiaalityölle. Tunnusomaisia piirteitä ovat olleet asiakkaan tilanteesta lähtevä työskentely, sekä asiakkaan osallisuuden ja oman näkemyksen kunnioittaminen. Nämä

edellä mainitut tekijät eivät kuitenkaan yksin riitä, vaan työntekijän on pyrittävä myös ymmärtämään asiakkaan identiteettiä ja toiminnan logiikkaa. Kaikessa toiminnassa on aina jokin ajatus taustalla. Tuon ajatuksen ymmärtäminen ja siitä liikkeelle lähteminen tulisi olla yksi asiakaslähtöisyyden lähtökohta. (Juhila 2006, 249–251.)

4.2 Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat

Päädyin kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimusmenetelmään. Valitsemani metodologinen lähestymistapa sopi tutkimukseeni, koska selvitän tutkimukseeni osallistuvien henkilökohtaista kokemusta siitä, vaikuttaako maaseudun toimintaympäristö vuorovaikutussuhteeseen sosiaalityöntekijän kanssa. Tutkielmani nojaa joiltakin osin fenomenologis-hermeneuttiseen lähestymistapaan, koska tutkimukseni kohteena on ihmiset ja heidän kokemuksensa todellisesta arjestaan, jota pyrin ymmärtämään laadullisen tutkimuksen keinoin. (Metsämuuronen 2001, 22.) Tutkimusta tehdessäni pyrin hypoteesittomuuteen, eli minulla ei ole ennakkokäsitystä tutkimukseni tuloksista. Tutkimukseni myötä pyrin löytämään uusia näkökulmia, en vahvistamaan jo olemassa olevaa käsitystä. (Eskola & Suoranta 2000, 19–20.)

Fenomenologiassa sekä hermeneuttisessa ihmiskäsityksessä merkityksellistä on ihminen ja hänen kokemuksensa sekä merkitykset, joita hän elämässään asettaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34.) Fenomenologian pyrkimyksenä on ilmiön kuvaaminen tai siitä kirjoittaminen. Fenomenologiassa tutkitaan, miten todellisuus rakentuu erilaisten ihmisten tietoisuudessa. (Metsämuuronen 2001, 22.) Fenomenologia voidaan siis mieltää kokemuksen tutkimiseksi. Kuitenkin ihmisten ymmärtäessä maailmaa eri tavalla kokemukset rakentuvat merkityksien mukaan. Fenomenologian tutkimuksen kohteeksi muotoutuvatkin ihmisten inhimillisten kokemusten merkitykset. Merkitysteoria sisältää ajatuksen, että ihmisen toiminta on suuntautunut johonkin ja että ihminen on yhteisöllinen. Merkitykset, jotka todellisuudessa ihmisille avautuvat, eivät ole synnynnäisiä ominaisuuksia, vaan ne ovat lähtöisin niistä yhteisöistä, joissa ihminen on kasvanut ja joihin hän on osallisena. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34.)

Hermeneutiikalla tarkoitetaan ymmärtämisen ja tulkinnan teoriaa, jonka avulla pyritään ymmärtämään ja oivaltamaan ilmiöiden merkityksiä. Ymmärtäminen on aina tulkintaa, ja sen pohjalla on usein esiymmärrys tutkittavasta aiheesta. Fenomenologis-hermeneuttisen tutkimuksen tavoite on

käsitteellistää tutkittava ilmiö eli ihmisen kokemus. Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa yritetään nostaa näkyväksi itsestäänselvyudet, totutut tai koetut asiat, joita ei vielä ole tiedostettu. Fenomenologis-hermeneuttista tutkimusta voi kutsua tulkinnalliseksi tutkimukseksi. Voidaan sanoa, että kokemuksen tutkimisessa on oletus, että tutkittava ilmiö on olemassa, mutta sellaisessa muodossa, joka ei suoraan avaudu ymmärrettäväksi. Fenomenologis-hermeneuttisen tutkimuksen tavoite on myös käsitteellistää ihmisten kokemukset. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34–35.)

4.3 Ryhmähaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Haastattelu on yleinen laadullisen tutkimuksen tiedonhankintamuoto. Haastattelu on hyvä vaihtoehto silloin, kun halutaan tietää, mitä toinen ihminen ajattelee. Sopiva koko haastateltavalle ryhmälle on 4–8 henkilöä. Tällöin ryhmä ei ole liian suuri, mutta ryhmän välinen vuoropuhelu on mahdollista. Tutkija voi soveltaa ryhmän kokoa. Kahden henkilön haastattelu saattaa tuottaa varsin hyvän lopputuloksen. (Eskola & Suoranta 2000, 85, 96.)

Puolistrukturoitua haastattelua voidaan nimittää myös teemahaastatteluksi. Puolistrukturoitu haastattelu keskittyy ennalta valittuihin teemoihin. (Metsämuuronen 2001, 42.) Ryhmähaastattelu on hyvä vaihtoehto, mikäli on odotettavissa, että haastateltavat jännittävät haastattelutilannetta. Ryhmähaastattelu mahdollistaa keskustelun haastatteluun liittyvistä teemoista, ja osallistujat voivat esimerkiksi yhdessä muistella eri tilanteita. (Eskola & Suoranta 2000, 94.) Mikäli haastateltavia yhdistää jokin teema, ryhmän sisäinen kontrolli muovaa keskustelua. Haastattelutilanteessa keskustelusta tulee julkinen, ja yhteisiä kokemuksia on vaikea salata. Ryhmähaastattelussa ryhmän sisäiset normit nousevat helposti esiin, vaikka niitä ei kysyttäisikään. (Eskola & Suoranta 2000, 95–96.)

Jos ryhmän jäsenet ovat luonnollisesta ympäristöstään toisilleen tuttuja, se ohjaa vuorovaikutusta haastattelutilanteessa. Parhaimmillaan tutkija jää kysymyksineen sivuun, ja ryhmä alkaa keskustella yhdessä. Tällöin tutkijan on mahdollista kuulla esimerkiksi sellaisia termejä tai käsitteitä, jotka yksilöhaastattelussa eivät tulisi esille. Ryhmäkeskuselu on aineistonkeruumuotona hyvä sen vuoksi, että siinä kysytyjä teemoja tarkastellaan monesta eri näkökulmasta. (Alasuutari 1999, 152–154.)

4.4 Aineiston esittely

Tutkimukseni aineisto on kerätty kevään 2018 aikana, ja aineisto koostuu neljästä puolistrukturoidusta ryhmähaastattelusta. Haastateltavat edustavat kunnan eri sosiaalipalveluiden täysi-ikäisiä kokemusasiantuntijoita. Keräsin haastattelumateriaalin Etelä-Pohjanmaalla sijaitsevassa kunnassa, jossa asukkaita on noin 8000 henkilöä. Haastateltavien hankintaan sain apua sosiaalipalveluiden tuottamien ryhmien ohjaajilta. Ryhmiä edustivat esimerkiksi työllisyydenpalveluiden ryhmät sekä aikuissosiaalityön kanssa yhteistyössä olevat ryhmät. Tutkimusluvan saatuani olin yhteydessä ryhmien vetäjiin ja pyysin lupaa päästä esittelemään ryhmille tutkimukseni aihetta. Ohjaajien kanssa sovimme esittäytymisten ajankohdat. Esittelyn jälkeen sovimme haastatteluajataulun. Haastatteluun saivat osallistua kaikki halukkaat. Osallistuminen haastatteluun oli täysin vapaaehtoista.

Haastateltavia ryhmiä kertyi neljä. Haastatteluihin osallistui sekä miehiä että naisia. Haastateltavat olivat minulle entuudestaan vieraita. Haastateltavissa ryhmissä jäsenet olivat toisilleen tuttuja. Haastattelut toteutettiin haastateltaville tutuissa tiloissa, lähellä heidän arkisia askareitaan. Näin haastatteluista ei koitunut haastateltaville matkustamista. Toteutin haastattelut ohjaajien luvalla haastateltavien ryhmän kokoontumisen aikana lukuun ottamatta yhtä ryhmää, jonka työtehtävien luonteen vuoksi haastattelu toteutettiin heidän vapaapäivänään, haastateltavien toivomuksesta. Haastatteluiden aluksi kertosimme haastattelun teemaa. Näin haastateltavat pystyivät suuntamaan huomionsa pois muista tehtävistään ja keskittymään haastatteluun. Kertausta ei nauhoitettu. Haastatteluiden alussa haastateltavilla oli mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä haastatteluun liittyen. Kerroin haastattelujen nauhoittamisesta etukäteen esitellessäni tutkimukseni aihetta. Pyysin kaikilta haastateltavilta kirjallisen luvan haastatteluiden käyttämiseen tutkimustarkoitukseeni. Varsinainen haastatteluosuus kesti noin 45 minuuttia ryhmää kohden. Litteroitua tekstiä kertyi 36 sivua.

Päädyin ryhmähaastatteluun, koska toivoin teemojen herättävän keskustelua ryhmissä. Tähän tavoitteeseen pääsin. Keskustelu ryhmissä oli vastavuoroista, eivätkä ryhmän jäsenet juurikaan puhuneet toistensa päälle. Ryhmähaastattelun hyvänä ominaisuutena näin, että vaikka keskustelun pääteemat olivat joka ryhmälle samat, tämän tyyppinen haastattelu jätti tilaa myös jokaisen ryhmän omille painotuksille. Keskusteluissa haastateltavat tarttuivat toistensa ajatuksiin jatkaen keskustelua toisten sanottua asiansa loppuun. Haastattelun nauhoituksen onnistumiseksi minulla oli kaksi ääni-

nauhuria. Tällä varmistin, että mikäli toinen olisi rikkoutunut, haastattelun taltioiminen olisi kuitenkin onnistunut.

Esitin haastateltaville eri teemoja liittyen tutkimusaiheeseeni, ja haastateltavat kävivät aiheista keskustelua. Esitettävät kysymykset eivät koskeneet haastateltavien henkilöiden yksityistä elämää vaan keskittyivät asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutukseen ja paikallisuuden merkitykseen yleisellä tasolla. Haastatteluun osallistuminen oli täysin vapaaehtoista, eikä siihen sisältynyt muuta velvoitetta kuin mahdollisten näkökulmien tuominen ryhmän keskusteluun. Tutkimuksen ryhmähaastatteluista oli rajattu pois mahdolliset alaikäiset osallistujat. Haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina, joten haastateltavien ei tarvinnut jännittää joutuvansa yksin haastattelutilanteeseen. Haastattelut toteutettiin sellaisena ajankohtana, ettei siitä koitunut haastateltaville ylimääräistä vaivaa, eikä hankaluuksia ryhmän toiminnan näkökulmasta.

Haastatteluissa käytimme ryhmien luonnollisessa ympäristössä olevia tiloja. Näin haastateltaville ei koitunut ylimääräistä matkustamista haastatteluiden vuoksi. Haastateltavat eivät saaneet haastatteluista korvausta. Haastattelut sujuivat pienen alkujännityksen jälkeen hyvin. Olin informoinut nauhoituksesta etukäteen, mutta haastattelun alussa nauhureiden läsnäolo saattoi vaikuttaa jännitystä luovana. Minuun haastattelijana ryhmät suhtautuivat asiallisesti ja olivat haastattelutilanteessa rohkeita. Haastattelutilanteet eivät keskeytyneet, ja ryhmät keskustelivat eri teemoista hyvin. Haastattelutilanteet muodostuivat kokemani mukaan leppoisiksi, eivätkä haastattelun teemat herättäneet haastateltavissa huomattavia tunnekuohuja. Haastattelun jälkeen haastateltavat vaikuttivat tyytyväisiltä ja tulkitsin, ettei haastatteluun osallistuminen aiheuttanut haastateltavissa negatiivisia tunteita.

Haastateltaviksi ryhmiksi suunnittelin asiakasraatia, jossa kuntalaiset osallistuvat kuntayhtymän palveluiden kehittämiseen sekä työllisyydenhoidon alaisena toimivia ryhmiä, kuten kuntouttavan työtoiminnan ryhmiä. Ryhmiin osallistuu aikuisia ihmisiä, joilla oletettavasti on kokemustietoa eri sosiaalipalveluista. Suunnitelmani asiakasraadin haastattelusta ei onnistunut. Ryhmä kokoontuu kolme kertaa vuodessa, ja mennessäni esittäytymään ryhmälle, paikalle ennätti vain yksi ryhmän vakituinen jäsen. Seuraava tapaaminen ryhmällä olisi ollut vasta marraskuussa, ja tämä ei tutkimukseni aikataulun puitteissa ollut mahdollinen.

4.5 Aineiston analyysi

Aineiston analyysin tarkoitus on selkeyttää aineistoa ja tuottaa tutkittavasta aiheesta uutta tietoa. (Eskola & Suoranta 2000, 137.) Sisällön analyysin avulla pyritään saamaan kuvaus tutkittavasta aiheesta tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällön analyysi on tekstianalyysiä, jossa etsitään tekstin merkityksiä. Oleellista on todellisuuden tajuaminen inhimillisenä ajatteluna. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103–104.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijalla ei ole ennakko-olettamuksia tutkimuskohteesta tai tutkimuksen tuloksista. On kuitenkin huomioitava, että havaintomme liittyvät aina aikaisempiin kokemuksiimme. (Eskola & Suoranta 2000, 19.) . Laadullisen tutkimuksen suuri haaste on aineistosta esiin nousevat kiinnostavat asiat, joita ei etukäteen ehkä osannut odottaa. Tämä saattaa hämentää kokematonta tutkijaa. Tutkimuksessa on kuitenkin syytä pysyä rajatussa alueessa, mistä tulee raportoida kaikki esiin nouseva tieto. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92.) Miellekartan ja käsitekartan etuna on niiden visuaalisuus, jonka avulla tutkija voi hahmottaa kokonaisuutta ja sen osia yhtä aikaa. Miellekartta selkiyttää kokonaisuutta ja nostaa esiin oleellisia ja epäoleellisia seikkoja. (Metsämurtonen 2001, 54.)

Aineiston redusoinnissa analysoitava tieto voi olla litteroitu haastatteluaineisto tai muu asiakirja, joka pelkistetään karsimalla tutkimukselle epäoleellinen pois. Pelkistäminen voi olla aiheen tiivistämistä tai pilkkomista osiin. Aineiston pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä, jonka mukaan koodataan tai litteroidaan tutkimustehtävälle olennaiset ilmaukset. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.)

Aineiston ryhmittelyssä aineistosta nousseet alkuperäisilmaukset käydään tarkasti läpi ja etsitään yhdistäviä tai erottavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet kootaan yhdeksi luokaksi ja nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Luokittelussa aineisto tiivistyy, koska yksittäiset tekijät liitetään yläkäsitteisiin. Ryhmittelyssä luodaan pohja tutkimuksen rakenteelle ja kuvataan alustavasti tutkittavaa ilmiötä. Abstrahoinnissa erotetaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja muodostetaan sen perusteella teoreettiset käsitteet. Aineistolähtöisissä sisältöanalyysissä käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus tutkimuskysymykseen. Sisältöanalyysi perustuu päättelyyn ja tulkintaan. Johtopäätöksissä tutkija pyrkii ymmärtämään, mitä tutkitut asiat tutkittaville merkitsevät. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110–113.)

Toteutin aineistoni analyysin aineistolähtöisellä eli induktiivisella sisällön analyysillä. Aineiston analyysin avulla hain vastauksia tutkimuskysymyksiini. Päädyin sisällön analyysiin, koska halusin saada vastauksia tutkimuskysymyksiin haastatteluaineiston pohjalta. Analyysiä tehdessäni olen pyrkinyt käsittelemään aineistoa ilman ennakkokäsityksiä. Toteutettuani kaikki neljä ryhmähaastattelua litteroin ne heti tekstimuotoon. Litteroin tekstin sanatarkasti niin kuin haastateltavat puhuivat. Jätin litteroinnista pois haastateltavien puheessa esiintyneet tauot, huokaukset, yskähdykset ja muut äänet, jotka eivät olleet puhetta. Litteroitua tekstiä kertyi 36 sivua. Luin litteroimaani tekstiä toistuvasti pyrkimyksenäni sisäistää ja ymmärtää hankkimaani aineistoa. Ensin luin tekstiä haastattelu kerrallaan, jolloin teksti hahmottui mielessäni haastateltavan ryhmän mukaisesti. Päädyin lukemaan tekstiä myös eri teemojen mukaan. Näin hahmotin selkeämmin eri aiheet, eivätkä mielikuvani haastatelluista ryhmistä ohjanneet lukemistani. Luettuani tekstiä useaan kertaan päädyin tekemään teemojen karkeaa luokittelua käsitekartan avulla. Käsitekartan avulla pyrin selkeyttämään aineistoa itselleni. Käsitekartta mahdollisti aineiston eri teemojen samanaikaisen visuaalisen tarkastelun. Käsitekartan avulla tekstistä oli helpompi hahmottaa toisiinsa liittyviä teemoja, jotka liittyivät samaan aihepiiriin. Käsitekartan avulla pelkistin aineistoa siten, että jätin pois tutkimukseni kannalta epäoleellisia teemoja. Haastava vaihe oli karsia pois aineistosta esiin nousseet mielenkiintoiset aiheet, jotka eivät kuitenkaan suoraan liittyneet tutkimuskysymyksiini

Pelkistettyäni aineistoa klusteroin eli ryhmittelin aineiston ja aloin etsiä siitä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Tässä käytin apunani eri värejä. Yhdistin eri teemoja käsitekartan avulla hahmottamiini suurempiin kokonaisuuksiin. Ensin erottelin tekstistä pelkistettyjä ilmauksia. Löydettyäni tekstistä eri teemoihin sopivia ilmauksia, merkitsin ne teemoittain eri väreillä. Värien käyttö toi analyysin tekemiseen konkretiaa, mistä koin hyötyväni. Värien mukaan yhdistin eri teemoja, ja muodostin niistä tutkimuksessani esiintyviä pääkäsitteitä. Syksystä 2017 lähtien olen etsinyt ja lukenut tutkimukseni kannalta vartenotettavaa kirjallisuutta ja tutkimuksia. Litteroidun tekstin ohella luin löytämäni kirjallisuutta sekä aiemmin tehtyjä tutkimuksia, jotka sivusivat tutkimusaihettani.

4.6 Tutkimuksen luotettavuus ja etiikka

Kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta ja välttämään virheiden syntymistä. Tutkimuksissa tarkastellaan tutkimuksen reliaabeliutta eli toistettavuutta. Reliaabeliutta kuvaa, jos tutkimus tuottaa toistettavasti saman tuloksen eri tutkijoilla, tai jos samaa henkilöä tutkit-

taessa saadaan toistuvasti samoja tuloksia. Tutkimuksen validius eli pätevyys kuvaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata tutkittavaa aihetta. (Hirsjärvi ym. 2007, 226.)

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on myöntää tutkijan olevan tutkimuksessa keskeinen tutkimusväline. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on pääasiallisin luotettavuuden kriteeri, ja luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. (Eskola & Suoranta 2009, 210.) Luotettavuuden arviointiin liittyy myös tutkijan puolueettomuus. Kuuleeko tutkija tiedonantajia itseään, vai suodatuvatko kertomukset tutkijan oman kehyksen läpi? Vaikuttaako tutkijan havainnointiin ja siihen, miten hän kuulee, esimerkiksi tutkijan oma ikä, sukupuoli tai uskonto? (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135–136.) Eettinen ajattelu on kykyä pohtia erilaisten arvojen kautta, ovatko tutkimuksen tekemiseen liittyvät ratkaisut eettisesti kestäviä. Lakien ja normien tuntemus helpottaa eettisten ratkaisujen tekemisessä, mutta vastuu tutkimukseen liittyvistä valinnoista on aina tutkijalla. (Kuula 2006, 21.) Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan selvitys tutkimuksen tekemisestä. Luotettavuutta lisäävät myös suorat haastatteluotteet. (Hirsjärvi ym. 2007, 227–228.)

Tutkimukseni eettisyyden pohjana toimi oma vahva pyrkimykseni toimia avoimesti sekä eettisesti noudattaen hyvää tieteellistä käytäntöä. (Hirsjärvi ym. 2007, 23.) Tutkimusta tehdessäni olen tutustunut Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) ohjeisiin hyvistä tieteellisistä käytännöistä ja noudattanut näitä ohjeita, välttämällä vilppiä ja piittaamattomuutta. Tutkimuksen tekemisen mahdollisti tutkimuslupa, jonka kuntayhtymä minulle myönsi. Tutkimuslupahakemuksen liitteenä toimitin tutkimussuunnitelmani, jossa esittelin suunnitelmaani tutkimuksen toteuttamisesta. Tutkimuksen tekemiseen ei liity omaa työuraani edistäviä tekijöitä. (Eskola & Suoranta 2000, 52.) Tutkimuksesta ja aineiston käsittelystä tiedottaminen ja tutkimuslupan laatiminen kuuluvat hyvään tutkimusetiikkaan. Tiedottaminen ja tutkimussuostumus velvoittavat tutkijaa toimimaan juridisesti ja moraalisesti yhdessä sovitulla tavalla. (Kuula 2006, 133.)

Haastattelut toteutuivat kuntayhtymän tuottamissa ryhmissä. En kerännyt haastateltavista mitään tunnistetietoja kuten nimiä, puhelinnumeroita tai osoitetietoja. Pienestä kunnasta ja mahdollisesta tunnistettavuudesta johtuen en myöskään nimeä ryhmiä, joissa haastattelut toteutettiin. Työssäni en käytä haastateltavista tai alueesta mitään tunnistetta, ja pyrin näin lisäämään haastateltavien anonyymiteettiä.

5 VUOROVAIKUTUS MAASEUTUSOSIAALITYÖSSÄ

Seuraavaksi esittelen analyysin kautta saamiani keskeisiä tuloksia. Pyrin tuomaan esiin maaseutusosiaalityön vuorovaikutukseen liittyviä tekijöitä asiakkaiden näkökulmasta.

5.1 Luottamus

Maaseudun vuorovaikutuksessa luottamuksen nähtiin olevan keskeinen tekijä asiakkaan ja työntekijän välisen hyvän vuorovaikutussuhteen syntymiselle: *”Se on kaiken A ja O.”* Luottamuksellisuus lisää sekä asiakkaan että työntekijän turvallisuuden tunnetta ja luo edellytykset keskustelulle ja mahdollistaa tätä kautta yhteisten tavoitteiden rakentamisen asiakkaan hyväksi. Asiakkaan kokiessa luottamusta työntekijän taholta vahvistuu myös asiakkaan itseluottamus ja usko omiin elämäntaitoihin. Luottamuksellinen suhde työntekijän ja asiakkaan kesken mahdollistaa inhimillisen toiminnan ja käyttäytymisen. Kohtaamisissa on lupa olla omana itsenään. (Niskala 2008, 134.) Luottamus lisää ihmisen toiveikkuutta ja tulevaisuuden uskoa. Luottamuksellisen suhteen saavuttaminen on edellytys hyvälle työskentelylle, ja se on sosiaalityössä tärkeä lähtökohta ja työn perusta. Asiakkaat saatavat olla ammattilaisen kohdatessaan uuden elämäntähteen edessä. Työntekijän arvostava ja ystävällinen kohtaaminen auttaa toivon luomisessa itseään ja tulevaisuuttaan kohtaan. (Raatikainen 2015, 18–19.)

Sosiaalipalvelut eivät automaattisesti nauttineet haastateltavien ehdotonta luottamusta, vaan luottamuksen nähtiin rakentuvan työntekijän ja asiakkaan kesken vähitellen. Luottamuksen nähtiin rakentuvan kahden ihmisen välille. Työntekijän ja asiakkaan henkilökohtaisten ominaisuuksien sekä niiden yhteen sopimisen nähtiin vaikuttavan luottamuksen rakentumiseen merkittävästi. Luottamuksen rakentumisen lähtökohdaksi miellettiin positiivinen ajattelu niin työntekijällä kuin asiakkaalla-kin:

”Musta tuntuu, että sen vaistoa siitä ihmisestä, että ei sen mitää erikoista tarvii teherä. Se näyttää sen sen olemuksella, että sitä kiinnostaa ja tosissansa haluaa auttaa.”

Asiakkaan kohtaaminen on inhimillistä vuorovaikutusta, kuten ihmisten kohtaaminen yleensäkin. Jokainen ihminen toimii kohdatessa omalla persoonallisella tavallaan. Tärkeää ei niinkään ole se, mitä teemme tai sanomme vaan se, miten asennoidumme toista ihmistä kohtaan. (Mönkkönen 2018,

17.) Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on myös työväline muutokseen tähtäävässä työskente-
lyssä. Hyvässä vuorovaikutussuhteessa asiakas kertoo työntekijälle elämästään riittävän laajasti ja
rehellisesti. (Kanaoja, 2017, 185.)

Hyvässä vuorovaikutussuhteessa asiakkaan ja työntekijän kesken asiakkaalle välittyy työntekijän
aito kiinnostus asiakkaan asioita ja elämäntilannetta kohtaan. Kun työntekijä on aidosti kiinnostunut
asiakkaan tilanteesta, asiakas saa toivoa ja uskoa muutoksen mahdollisuuteen. Sosiaalitoimen asi-
akkailla saattaa olla takanaan monenlaisia pettymyksiä niin omassa elämässään kuin viranomais-
kohtaamisissa. Luottamuksellisen suhteen rakentuminen voi kestää pitkään. Työntekijältä edellyte-
tään oman itsensä tarkastelua, etteivät omat olemassa olevat asenteet vaikuta asiakkaaseen suhtau-
tumiseen. Luottamussuhteen syntymistä voi haitata myös se, jos työntekijä joutuu tekemään asiak-
kaan asiassa kielteisen päätöksen, tai jos asiakas joutuu odottamaan palvelun aloittamista pitkään.
Luottamuksellisessa suhteessa työntekijä ymmärtää myös asiakkaan pettymyksen ja antaa sille tilaa.
(Kanaoja 2017, 185–186.)

Tärkeimmäksi luottamuksen kulmakiveksi haastateltavat nostivat työntekijän vaitiolovelvollisuu-
den, joka nähtiin ehdottomana sosiaalityötä ohjaavana arvona. Vaitiolovelvollisuus nähtiin ammat-
tiin kuuluvana velvollisuutena, joka koskettaa jokaista sosiaalityöntekijää. Vaitiolon toteutumiseen
liittyi myös huolta liittyen maaseutuun ja pieneen tuttuun sosiaaliseen verkostoon:

*”Kun se kumminki tuntuu muitaki, niin sitte sitä saa miettiä että vaikka kuinka on vai-
tiolovelevollinen niin entä jos sittenkin, että kun on se vaitiolo, niin ettei kumminkin
kierrä jollekin kaverin kaverille.”*

Epäily vaitiolovelvollisuuden täydellisestä toteutumisesta nousi asiakkaiden pohdinnassa esiin
toistuvasti. Vaitiolovelvollisuuden edellytettiin toimivan myös suhteessa muihin viranhaltijoihin.
Haastateltavat pitivät luottamussuhteen rakentumisen kannalta merkittävänä myös sitä, miten työn-
tekijät keskustelevat asiakkaan asioista silloin, kun tämä ei ole paikalla.

*”Mä oon puhunu muutamalle työntekijälle sellasiaki asioita, mitä ees mun oma äiti ei
tiedä. Niin kyllä mä haluan ,että se luottamus pysyy, että niistä mun asioosta ei sitte
puhuta kellekkää, eikä sitte vatvota työntekijät keskenään, että se sano näin tai noin.”*

Jokaisen ammattilaisen työn lähtökohdat ovat hieman erilaiset. Yksilötyötä tehtäessä luottamus on erityisen merkittävä arvo. Toisinaan sosiaalityöntekijä kohtaa työssään tehtäviä, jolloin hänellä ei ole salassapito-oikeutta. Salassapitovelvollisuus ja salassapito-oikeus ovat eri käsitteitä. Esimerkiksi lasten kohdalla laki velvoittaa tarvittaessa poikkeamaan salassapito-oikeudesta. (Mönkkönen 2007, 75.) Asiakkaan ja työntekijän välinen luottamussuhde on hyvin henkilökohtainen, ja työntekijä on luottamuksellisuudesta vastuussa asiakkaalleen. Sosiaalityö on luonteeltaan myös verkostotyötä, jossa asiakkaan tilanteeseen tarvitaan myös muita viranomaisia. Asiakkaat toivovat sosiaalityöntekijältä aktiivista vallankäyttöä suhteessa muihin viranomaisiin silloin, kun se edistää asiakkaan tilannetta. Tällöin asiakkaat odottavat työntekijältä myös ymmärrystä siitä, mitä asiakkaan tilanteesta voi kertoa muille yhteistyötahoille. (Niskala 2008, 144–146.) Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti, ja toiminta hänen asioissaan on avointa eri viranomaisten, asiakkaan ja hänen verkostonsa kesken. Mikäli asiakas ei kykene olemaan tilanteessa läsnä, hänen asioistaan ei puhuta ilman asiakkaan lupaa. (Koskimies ym. 2012, 19–21.)

Mikäli työntekijä koettiin epäluotettavana, ei asiakas kertonut tilanteestaan työntekijälle laajemmin, kuin mitä senhetkinen asian hoitaminen edellytti. Työntekijän vaihtaminen nähtiin hyvänä vaihtoehtona, jos luottamuksen kokemusta ei ollut. Maaseudun pienellä yhteisöllä nähtiin olevan luottamuksen rakentumisen näkökulmasta positiivinen vaikutus. Tässä toistensa tunteminen etukäteen nähtiin luottamusta lisäävänä tekijänä.

”Vieraan kans luottamus pitää aloittaa aluusta, jos on tuttu niin jonkinlaanen käsitys jo on.”

”No siinä menee periaatteessa vähän pasmat sekasin, et sitte tuntuu, että sun pitää alottaa koko homma uurestansa. Vaikka onhan niillä ne tierot, niin silti pitää tavaltaan alottaa koko rumba alusta. Toisaalta se on pieni hinta, jos toisen työntekijän kans toimii paremmin, niin se on pieni hinta selittää asiat uurestaan.”

Luottamus tulee esiin toimintana eikä jää pelkästään asenteen tasolle. Luottamus ei ole sokeaa vaan edellyttää toteutuakseen perusteita. Luottamus ei myöskään ole rajatonta, joka sisältää kaiken toiminnan. Epäluottamus on myös asenne, joka sisältää ajatuksen siitä, että toinen henkilö ei toimi luotettavasti. Luottamuksen kohteena olevan toimijan ominaisuudet vaikuttavat myös luottamussuhteen luonteeseen. (Hallamaa 2017, 128–129.) Sosiaalityöntekijällä on toiminnastaan myös moraalinen vastuu. Työntekijä on velvollinen arvioimaan toimintansa seurauksia ja niiden vaikutuksia asi-

akkaan tilanteeseen. Asiakkaan saama palvelu ei voi olla sattumanvaraista. (Mönkkönen 2018, 49–50.) Reflektiivisen ajattelun mukaan taitava ammattilainen arvioi jatkuvasti oman toimintansa lähtökohtia. Arvion kohteena tulee työn mielekkyyden lisäksi olla konkreettinen ongelmanratkaisu ja työn sisällön pohdinta. (Raunio 2004, 126.)

Asiakkaan luottamusta voivat heikentää myös usein vaihtuvat työntekijät. Tällöin pitkäaikaisia asiakassuhteita ei pääse syntymään. Asiakkaan on turhauttavaa selvittää tilannettaan uudelle työntekijälle. Lyhyissä työsuhteissa myös työntekijän voi olla vaikea sitoutua asiakkaan tilanteeseen, jos oma työtilanne on epävarma. Luottamuksellisen asiakassuhteen synnyttyä asiakas voi myös kokea kiintymystä pitkäaikaiseen työntekijäänsä. Asiakassuhde on asiakkaalle ja työntekijälle myös ihmissuhde. Työntekijän vaihtuessa asiakkaan tunteet tulisi huomioida, ja sekä uuden että vanhan työntekijän tulisi käsitellä vaihtumista asiakkaan kanssa. (Kananoja 2017, 188.)

Dialogi velvoittaa sekä asiakasta että työntekijää rehelliseen puheeseen ja omien näkökulmiensa esiin tuomiseen. Vasta tällöin on mahdollisuus tilanteeseen, jossa asiaa tarkastellaan uudesta perspektiivistä. (Mönkkönen 2007, 104.)

”Kyllä pitää olla niin, että asiakkaan pitää sanoa asiat niin kuin ne on ja pitää tehdä sopimuksista kiinni. Ethän sä voi vaatia toiselta luottamusta, ellet sä oo itse luotettava.”

”Ja se minkä mä pirän erityisen tärkeänä on se että jos jotaki asioota sovitaan niin se pitää sitte. Mä kiukustun tosi herkästi jos sovitaan että joku asia teherähän eikä se meekkää niin.”

Rehellisyys nousi myös merkittäväksi tekijäksi luottamussuhteessa, ja sitä edellytettiin niin asiakkaalta kuin työntekijältäkin. Rehellisyyteen liitettiin myös avoin keskustelu ja työntekijän velvollisuus kertoa oma näkemyksensä asiaan. Sovituista asioista kiinnipitämistä edellytettiin sekä työntekijältä että asiakkailta. Rehellisyyteen liitettiin myös tavallinen ymmärrettävä puhe. Sosiaalityöntekijän toivottiin käyttävän tavallista kieltä viranomaispuheen sijaan. Asiakkaat kertoivat, että luottamuksen rakentumista helpotti työntekijän epävirallisempi käyttäytyminen. Luottamuksen eri osaluista esiin nousi myös avoin toimintakulttuuri ja realistiset odotukset asiakkaan voimavaroista ja kyvyistä.

”Monta oon tavannu sellasta, että maalaasjärkiä ei oo, se on ihan hukas. Ettei luultaasi tietävänsä paremmin tai tai, tai jotaki epärealistista on justiin orottanu.”

Dialogisessa asiakassuhteessa pyritään ottamaan huomioon sekä työntekijän että asiakkaan näkemykset. Dialogilla pyritään luomaan molemminpuolista ymmärrystä ja hahmottamaan molempien osapuolien todellisuutta. Ilman luottamuksellista suhdetta tilanne saattaa tuntua osapuolista turvattomalta. (Raatikainen 2015, 108.) Asiakaskeskeisyydessä painotetaan asiakkaan valinnanvapautta sekä oman elämän asiantuntijuutta. Tämä on hyvä lähtökohta, mutta vuorovaikutuksen näkökulmasta tämänkaltaisen ajattelu ei saa johtaa työntekijän liian varovaiseen tai myötäilevään asennoitumiseen. Tällöin sekä asiakkaan että työntekijän todelliset voimavarat jäävät hyödyntämättä. (Mönkkönen 2007, 103.) Kunnioittava ja arvostava kohtaaminen on hyvän vuorovaikutuksen perusta. Vaikka hallitsisimme vuorovaikutuksen eri menetelmiä, halu ja pyrkimys toisen ihmisen arvostamiseen on vuorovaikutuksen tärkein tekijä. Kunnioittava ja arvostava kohtaaminen saa toisessa aikaan samanlaista käytöstä. Hyvä asenne saattaa jopa korvata vuorovaikutustaidon puutteita. Vuorovaikutustaitojen avulla voidaan varmistaa kunnioittavan asenteen välittyminen toiselle erityisesti ongelmallisissa tilanteissa. (Talvio 2017, 153–154.)

Vuorovaikutussuhde, jossa luottamusta ei pääse syntymään, ei aineiston mukaan vie asiakkaan tilannetta eteenpäin. Tässä tilanteessa työntekijän vaihtaminen nähtiin ratkaisuna pulmaan. Aineistosta nousi toistuvasti maaseutusosiaalitoimen vähäiset resurssit ja vaikeus vaihtaa sosiaalityöntekijää. Työntekijän vaihtoa toivottiin myös tilanteissa, jolloin työntekijä oli läheisesti tuttu, kuten entinen koulukaveri tai perhetuttava. Aineistosta ilmeni, että läheisesti tutulle henkilölle omien asioiden puhuminen aiheutti alemmuuden tunnetta ja luottamuspulaa vaitiolovelvollisuuden toteutumisesta:

”Mulla oli kerran sellanen tilanne kerran, se oli mun isän tuttu tämä henkilö. Mä koin sen jotenki epämukavaksi, että mun kotiin tulis joku, joka tuntee mun isän ja niin kun näin. Että ei mulla ollu mitää ihmistä vastahan, se oli vain liika tuttu.”

”Jos se olis joku perhetuttu, niin se olis kyllä epämukavaa.”

Epäluottamus työntekijän ja asiakkaan suhteessa tulee usein esiin erilaisten arvojen myötä. Epäluottamus luo turvattomuutta ja rajaa vuorovaikutusta. Epäluottamuksen kokemus on henkilökohtainen, ja se vaihtelee eri ihmisten ja tilanteiden mukaan. Ihmissuhteissa epäluottamus aiheuttaa varautu-

nutta ja epäilevää vuorovaikutusta. Ihmisten kokiessa epäluottamusta huomio on enemmän toisen ihmisen tarkkailussa kuin omien ajatusten esiin tuomisessa. (Raatikainen 2015, 132–133.)

5.2 Pienen paikkakunnan dilemma ja vuorovaikutus

Haastateltavien mukaan maaseudulla on merkitystä vuorovaikutussuhteen syntymiseen asiakkaan ja työntekijän välillä. Pienen paikkakunnan vaikutus näkyi sekä positiivisena että negatiivisena vaikutuksena. Mikäli työntekijän kanssa syntyi hyvä ja luottamuksellinen vuorovaikutussuhde, tuttavallisuus nähtiin positiivisena tekijänä. Pulmalliseksi koettiin tilanteet, joissa vuorovaikutussuhde työntekijän kanssa ei toiminut. Aineiston perusteella työntekijän vaihtaminen olisi tällöin ratkaisu pulmaan. Pieni kunta ja vähäinen työntekijäresurssi ei aina mahdollistanut työntekijävaihtoa. Asiakkaat kokivat, että he joutuivat tyytymään tahtomattaan huonoon vuorovaikutussuhteeseen. Parhaimmillaan työntekijän ja asiakkaan välinen tunnistettavuus nähtiin vuorovaikutusta parantavana ja tunnelmaa rentouttavana tekijänä. Toisaalta samassa sosiaalisessa ympäristössä elämisen koettiin vaikuttavan myös negatiivisesti käsitysten luomisessa työntekijä asiakassuhteessa.

”No mää sanoosin, että ku on pieni paikkakunta niin sielä melekeen tunnetahan toisensa.”

”Mulla oli ittellä silloin hyvä, kun kaikki tiesi, kuka mä olin ja mitä niinku oli tapahtunu.”

”No kyllä mä ainaki itte tykkääsin, että että on aina se sama ihminen hoitamas mun asioota.”

”Jos toinen ei pysty olla asialtaan niin ja noin ja on epämiellyttävä niin ei. Ja asiakkaalla pitää periaattees olla oikeus vaihtaa.”

Pienen paikkakunnan sosiaalityöntekijältä edellytetään taitoa toimia erilaisten ihmisten ja heidän verkostojensa kanssa (Lehtinen 2000, 148). Mikäli työntekijä toimii epäeettisesti asiakasta kohtaan, kuten rikkoo luottamussuhdetta tai nöyryyttää asiakasta, esimiehen ja työyhteisön on puututtava tilanteeseen (Kananoja, 2017, 176). Maaseudulla hallinto on pienimuotoisempaa ja työn tekeminen vapaampaa. Käytössä oleva työntekijäresurssi on pieni. Tämä voi ilmetä palvelun epävarmuutena tai joustavuutena, jolloin ihmisen kohtaaminen saattaa olla inhimillisempää kuin suuressa yksikössä. (Ronnby 1991, 233.)

Vapaamuotoisempia kohtaamisia työntekijöiden ja asiakkaiden välillä tapahtuu maaseudulla usein. Lasten harrastukset ja koulun erilaiset tapahtumat ovat yksi esimerkki työntekijöitä ja asiakkaita yhdistävästä sosiaalisesta ympäristöstä. Näissä tilanteissa sekä asiakkailta että työntekijöiltä odotettiin tilanteen mukaista toimintaa ja käyttäytymistä. Aineiston mukaan työntekijän ja asiakkaan kohdatessa vapaa-aikana, sosiaalitoimessa käytyihin keskusteluihin ei ole soveliaista palata. Negatiivisten tunteiden ilmaisua tämänkaltaisissa tilanteissa pidettiin sekä työntekijän että asiakkaan taholta erityisen tuomittavana.

”Työ työnä ja vapaa-aika vapaa-aikana. Vapaa on vapaa ja työmaa on työmaa.”

”Joo että ei tartte missää julukisessa tai yleisessä eihän sielä ny ruveta näitä ongelmia, eikä niitä saakkaa sehän on selvä.”

”Siitä se huomaa että se luottamus niin kun toimii kun pystyy juttelemahan eikä niin että apua tuola on se sossun tantta, että äkkiä kiertämähän se kaukaa. Kyllä mä oon ainaki tervehtiny ja joskus vaihtanu pari sanaaki.”

Ammatillisuus pitää aina sisällään asiakkaan arvostamisen ja kunnioittavan kohtaamisen. Asiakkaat mieltävät sosiaalityöntekijän ammattilaiseksi, ja häneltä odotetaan automaattisesti asiakkaan hyväksymistä ihmisenä. Maaseudulla sosiaalityöntekijä tekee työtään, vaikka samalla paikallisuuden kautta jäsentyy esimerkiksi naapuriksi. Maaseutu tarjoaa sosiaalityöntekijälle paikallisen yhteisöllisyyden kokemisen asiakkaan kanssa. Maaseutu toimintaympäristönä vaatii sosiaalityöntekijältä erityistä eettistä herkkyyttä toimintansa suhteen. (Niskala 2008, 98–99.)

Haastateltavat kuvasivat, että asiakkaan ja työntekijän kohtaamisilla arkisessa elämässä on merkitystä ennakkokäsityksen muodostamisen näkökulmasta. Asiakkaat kokivat sosiaalityöntekijän kontrolloivan heidän elämäänsä myös vapaa-ajalla:

”No ei sillä, mutta kyllä ne pakkaa kärryihin kattomahan, että mitä sä ostat.”

”Se kontrolli on olemas 24 tuntia, ei se lopu siihen, kun sä paat sen oven kiinni, ei oo ikinä loppunu.”

”Musta tuntuu, että ku on yksinhuoltajaäiti, niin sellasia tarkkaallahan paljon enemmän ku sellasiasia, joilla on molemmat vanhemmat.”

Maaseudulla ihmiset kohtaavat toisiaan erilaisissa tilanteissa ja rooleissa. Tämä vahvistaa tunnetavuutta, jossa on etunsa ja haittansa. Ammattiroolit ja epäviralliset roolit sekoittuvat helposti. Pienis-

sä paikoissa huolehditaan tutuista eri tavalla kuin vieraiden kesken. Pienessä yhteisössä on myös vaikea kadota ja pitää elämää omana tietonaan. Pienessä yhteisössä sosiaalinen tuki ja kontrolli sulautuvat yhteen vaikeuttaen sen määrittelyä, milloin kyse on tuesta ja milloin kontrollista. (Tallavaara 2004, 80–82.) Työntekijän tunnistettavuus voi lisätä kontrollin tunnetta ja ylläpitää kielteistä leimaa esimerkiksi suhteessa naapureihin. Tässä tilanteessa kotikäynnin korvaaminen toimistotapaamisella on kontrollia vähentävä ratkaisu. (Tallavaara 2004, 83.)

Asiakkaat toivat esiin tilanteita, jolloin työntekijän kohtaaminen muualla kuin sosiaalitoimistossa oli koettu kiusallisena. Näihin tilanteisiin liittyi selkeästi asiakkaan työntekijää kohtaan kokema epäluottamus, joka sai aikaan kontrolloinnin tunteen. Tämänkaltaisissa tilanteissa esiin nousi toive mahdollisuudesta vaihtaa työntekijää.

”Kylällä tulee kattotua, että näkykö sosiaalityöntekijää esimerkiksi kaupas, että kiertäkö se sielä yhtä aikaa. Se tuo sellasen kyttäysreaktion, että onko se ihan vaan satumaa vai onko se ihan – –”

”Mulle tuli sellaanen olo, että mitähän tuo akka ny ajatteloo ku mä oon täällä.”

Pienessä kunnassa sosiaalityöntekijä tietää ihmisten elämästä paljon. Tämä saattaa johtaa siihen, että ihmiset karttavat työntekijää. Työntekijä kantaa ammittaan mukanaan kaikkialle. (Lehtinen 2001, 146.) Maaseudulla työskennellessään työntekijä saattaa joutua vastailemaan kysymyksiin tai ottamaan vastaan palautetta työstään myös vapaa-ajallaan. Asiakkaiden lisäksi keskusteluihin osallistuu myös muita pienen kunnan yhteistyötahoja. (Ahvenus 2012, 300.)

Asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisilla samoissa sosiaalisissa yhteisöissä ei kuitenkaan pääosin koettu merkitystä arjen sujuvuuden näkökulmasta. Oleellisena koettiin se, että sekä työntekijä että asiakas osaavat kohdattaessa käyttäytyä kunnioittavasti. Tärkeänä koettiin myös, että kohdattaessa muissa yhteyksissä asiakkaan tilanteeseen ei palattu. Tervehtimisen katsottiin kuuluvan hyviin tapoihin, vaikka se liitettiin tunnistettavuuteen maaseutuymppäristössä.

”Tervehtiminen on perus että tervehditään näin ja näin, ei siinä mitää.”

”Joillekki voi tervehtiminen olla vaikeeta ja joillekki sille asiakkaalle, kun joku voi aatella, että toi tervehti tuota, että mistä se sen tuntee, että onko se sen asiakas. Näistä tulee äkkiä leima täällä.”

”Mä en pitäisi tuota minää, koska voihan kuka tahansa tuntia ketä tahansa, eikä siinä tarte olla mitää yhyristettävyyttä.”

Haastateltavat kertoivat, että työntekijä oli ehdottanut kohdattaessa toimintatavaksi, että asiakas tervehtii halutessaan ensin työntekijää. Asiakas oli kokenut ehdotuksen turvallisuuttaan lisäävänä, mutta kuvasi järjestelyä myöhemmin tarpeettomaksi. Pieneen sosiaaliseen yhteisöön liitettiin myös asiakkaan ja työntekijän mahdollisuus olla perhetuttavia tai sukulaisia, ja näin tutustuminen on mahdollista myös muissa yhteyksissä kuin sosiaalipalveluiden piirissä.

”Se sano, että hän ei tervehdi teitä tuola kaupas, että saatte itte tervehtiä jos haluatte.”

”Mulla on ainaki perhetuttu äiteen ja isän kautta se sosiaalityöntekijä, niin enhän mä voi olla tervehtimättä sitä, kun mä näen sen. Siinä tulis, että aha ny se on rehevä, kun se ei tervehri.”

Haastateltavien näkemyksen mukaan maaseudun sosiaalityöntekijän tulee toimia hienovaraisesti ja ymmärtää erilaisia suhteita ja suhteiden eroja.

5.3 Kohtelu

Haastateltavat toivat esiin, että hyvän vuorovaikutuksen merkittävä tekijä on työntekijän käyttäytyminen asiakasta kohtaan. Työntekijältä odotettiin arvostavaa ja ystävällistä asiakkaan kohtaamista. Lisäksi haastateltavat nimesivät työntekijän kyvyn ja halun kuunnella asiakasta merkittäväksi tekijäksi hyvässä vuorovaikutuksessa. Aineiston perusteella ystävällisyys ja erilaiset arvostavan kohtaamisen taidot nähtiin työntekijöiden henkilökohtaisina ominaisuuksina, ja ne liitettiin työntekijän persoonaan. Aineistosta selvisi myös asiakkaiden toive työntekijän muodollisesta pätevyydestä suorittamaansa tehtävään.

”Sen pitäis olla niikö ystävällinen ja ymmärtäväinen ja ja ehdottomasti sellanen, joka kuuntelis sitä asiakasta, mitä sillä on sanottavana.”

Laki asiakkaan asemasta ja oikeudesta määrää asiakkaan oikeuden hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon asiakkuudessa. Asiakasta tulee kohdella siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen yksityisyyttään ja vakaumustaan kunnioitetaan. Asiakkaalle tulee kertoa hänen oikeutensa ja kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuo esiin jo ensimmäisessä pykälässä, että lain tarkoitus on edistää asiakaslähtöisyyttä ja

asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Lain tarkoitus on myös edistää asiakkaan oikeutta saada hyvää kohtelua sekä palvelua. Laki velvoittaa sosiaalihuoltoa ylläpitämään ja edistämään perheen ja yksilön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Palveluissa on huomioitava asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toivomukset. Asiakas on esimerkiksi oikeutettu saamaan palvelua omalla äidinkielellään. Asiakas ei ole passiivinen palveluiden vastaanottaja, vaan hänelle on mahdollistettava osallisuus omien palveluidensa suunnitteluun. (AsiakasL 812/ 2000.)

”Toisilla on sellaanen tapa, että ne torppaa heti, etkä sä saa sanaa suustas tai sieltä tuloo jotaki. Että sä et saa kertoa asiaas loppuun, ja se on niiren kaharen sanan perusteella päätetty se asia. Ei kuunnella, mikä asia on.”

”Kattoo sen, että työntekijä tuloo toimehen ihmisten kans ja on ylipäättään pätevä siihen hommahan, mihinkä se palakatahan.”

”Sehän on sitten yhtä tyhyjän kanssa koko keskustelu, jos ei työntekijä kuuntele sitä asiakasta.”

Ihmisen kohtaaminen kokonaisuutena lisää kokemusta kunnioittavasta kohtaamisesta ja kohottaa omatunnon arvoa. Sosiaalityöhön liitetään usein asiakkaan ja työntekijän vastakkainasettelu. Tämä johtuu sosiaalityöhön liitettävästä kontrolliasetelmasta. Asiakas saattaa reagoida omaan elämäänsä puuttumiseen tai olla tyytymätön saamaansa palveluun. (Juhila 2006, 96–97.) Sosiaalityössä asiakastyön kohtaamista haastaa sosiaalityön luonne, joka edellyttää erilaisia tukitoimia ja välillä jopa suoraa puuttumista ihmisen elämään. Kaikki kohtaamiset eivät suinkaan ole pelkästään positiivisia, sillä niihin liittyy vallankäyttöä, yhteistyötä, sopimuksia ja sääntöjä. (Mönkkönen 2018, 16–19.) Kohtaamisen avuksi on kehitetty useita erilaisia menetelmiä. Nämä itsessään eivät ole mitään vuorovaikutustemppeja tai oppeja vaan tuovat esiin sitä, miten toimimme suhteissamme, miten näemme toisemme, annamme toisillemme tilaa ja olemme läsnä. Sekä työntekijällä että asiakkaalla on oma vastuunsa vuorovaikutuksen onnistumisesta. Merkittävät oivallukset tapahtuvat ihmisten välissä suhteissa. (Mönkkönen 2018, 19–20.)

Työntekijän toivottiin omalla toiminnallaan rentouttavan asiakastilannetta, joka haastateltavien mukaan saattoi tuntua jännittävältä. Työntekijän rooli nähtiin myös toivoa luovana, ja häneltä odotettiin positiivista suhtautumista asiakkaaseen. Työntekijän toivottiin antavan asiakkaalle positiivista palautetta.

”Mä ainaki tykkään, kun jos se on vähän sellanen rennomp, itekin rentoutuu, kun työntekijä on rento.”

”No olis se musta mukavaa, että se työntekijä pikkuuseen puhuu muutaki, ettei oo niin kankiaa. Kunhan se ei mee siihen, että tootta teheny näin ja mä tein sit just näin ja se oli ihan oikein.”

”Positiivinen palaute on ihan helevetin hyvää, ettei aina tuu pelekkää negatiivista.”

”Musta on ollu kivaa, ku on kiitetty, että oon päässy palaverihin.”

Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on sosiaalinen suhde. Mikäli asiakkaalle välittyy työntekijän aito välittäminen ja halu olla tukemassa asiakkaan elämää kohti hyvää muutosta, se lisää asiakkaan ihmisarvon kokemusta ja luo toivoa. (Kananaja, 2017, 189.) Jokainen ihminen toivoo saavansa itsestään mahdollisimman myönteisen kuvan. Hän etsii yhteyksiä niihin, jotka arvostavat häntä. (Ronnby 1991, 139.)

Haastateltavat edellyttivät myös sosiaalitoimessa asioivilta vastuunottoa vuorovaikutussuhteessa. Vuorovaikutustilanne nähtiin vastavuoroisena kohtaamisena, jossa molemmilla osapuolilla on oma roolinsa. Asiakkaiden edellytettiin osallistuvan vuorovaikutussuhteeseen ja käyttäytyvän hyvin työntekijää kohtaan. Tuloksissa painotettiin asiakkaan oma-aloitteisuutta omien asioidensa hoidossa.

”Itekin pitää olla asiallinen ja kohtelias, ettei oo suuna päänä aukomas päätä tai rai-voamas. Oli sitte asia mikä tahansa, niin kyllä itekin pitää antaa positiivinen vaikutelma.”

”Ei voi olla hyvää vuorovaikutusta, jos vain toinen osapuoli on kohtelias ja toinen on niin, että en varmana sano mitää, tai antaa sellasen kuvan ittestänsä, ettei voisi vähempää kiinnostaa.”

Tärkeänä tekijänä nousi esiin myös sosiaalityöntekijän soveltuvuuden merkitys vuorovaikutussuhteessa. Aineiston perusteella kohteliasuus ja ystävällisyys olivat ammatillisuuden lisäksi myös työntekijän henkilökohtaisia ominaisuuksia, joissa oli työntekijäkohtaisia eroavaisuuksia. Maaseudun vaikutukset nähtiin siten, että tieto huonot vuorovaikutustaidot omaavasta työntekijästä leviää maaseudulla asiakkaiden keskuudessa nopeasti.

”Mutta kyllä se varmaan on, että jos on V-mäinen joku työntekijä näissä palveluissa, niin kyllä sen varmasti näkee, että ei varmasti oo ruuhkaa sen henkilön luokse.”

”Puskarario tuo kyllä sanaa, jos on epämieluisa työntekijä.”

Jos viranomainen suhtautuu asiakkaan elämänhallinnan kysymyksiin kylmän rationaalisesti, on se erityisen ongelmallista silloin, kun asiakkaan vaikeudet ovat jatkuneet pitkään, tai ne ovat erityisen rajuja. Materiaalisen avun lisäksi ihminen tarvitsee myös henkistä tukea. Mikäli työntekijän asenne on välinpitämätön, syntyy tunne väärästä kohtelusta. (Helene ym. 2006, 84–85.) Työntekijän asiaton käyttäytyminen luo epäluottamusta. Epäluottamuksen tunteelle on ominaista se, että se kahlitsee ja tuottaa turvattomuutta. Epäluottamuksen kokeminen on henkilökohtainen kokemus, ja se voi kohdentua henkilöiden lisäksi myös yhteisöön tai organisaatioon. Epäluottamus saa aikaan varautunutta ja jännittyntä vuorovaikutusta. (Raatikainen 132–133.)

Hyvän asiakassuhteen edellytyksenä nähtiin sosiaalityöntekijän realistiset odotukset asiakkaan tilanteesta. Työntekijältä toivottiin myös ymmärrettävää puhetta ammattikielen sijaan.

”Musta tuntu joskus, että mä en ikinä maharu sellasehen muottihin, mihinkä sossu mun olis halunnu.”

”Pitää olla sellasta maalaasjärkeä eikä sellasta vaikeeta yliopistopuhetta. Suoraa pitää puhua, niiku maalaanen maalaaselle, ymmärrettävästi.”

Sosiaalityössä vaikean kielen käyttö on eettinen ongelma. Viranomaiskielen käyttäminen on tarpeellista, ja se saattaa johtaa väärinymmärryksiin. Työntekijän velvoite on käyttää ymmärrettävää kieltä ja tunnistaa kielenkäytön eri muodot. Viranomaiskieli sekä lakitekstit eivät ole asiakaspalvelukieltä. (Tiitinen 2017, 438.) William Isaacs (1999, 172) kuvaa kirjassaan yhteistyön lähtökohdiksi kuuntelemisen taidon ja kunnioituksen lisäksi osallistujien oikeutta ja velvollisuutta suoraan puheeseen. Dialogissa kukaan toinen ei voi tietää muiden osallistujien ajatuksia. Mikäli teemme muiden toiminnasta tulkintoja, emme puhu enää dialogisuudesta.

Haastateltavien mukaan asiakkaan tilanteen koheneminen oli yksi mittari siitä, että työntekijä oli todella kuunnellut asiakasta.

”Kun asiakas on sanonu jotakin, niin se tietää, että sille asialle teherään jotakin, että niiku siihen asiahan joko sitte positiivista tai negatiivista, mutta että tietäis, että se on kuunnellu, ja sille asialle teherään jotakin.”

”Ne teköo sen ennakolta, minkämoista tuolla on ollu, ennekö sä oot itte aukaassu suutaskaa mistää asiasta.”

Asiakkaan tilanteessa tulee puuttua myös rakenteellisiin ongelmiin ja turvata asiakkaalle toiminnan jatkuvuus siten, ettei asiakas jää tyhjän päälle. Työntekijä tarkastelee asiakkaan tilannetta omasta työstään käsin, eikä tee tulkintaa muilta osin. (Koskimies ym. 2012, 19–21.) Asiakkaalle luottamuksellinen suhde on myös konkreettista toimintaa, kuten asiakkaan saamien päätösten perustelemista ja niiden vaikutuksien arvioimista yhdessä asiakkaan kanssa. Hyvää kohtaamista on myös se, että työntekijään on mahdollista tarvittaessa ottaa yhteyttä, ja että aikoja on mahdollista saada joustavasti. (Nummela 2011, 137–138.)

Asiakkaan ja työntekijän yhteistyö ei toteudu, mikäli työntekijällä ei ole valmiuksia, taitoa tai halua lähteä toteuttamaan muutostyöskentelyä. Muutostyöskentely ei mahdollistu myöskään silloin, jos asiakas ei osaa kuvata omaa tilannettaan kyllin hyvin ja jää tällöin ilman apua. Auttavassa työssä on läsnä valta ja sen jakautuminen. Työntekijän tulee tarjota oma osaamisensa asiakkaan hyväksi myös siinä tilanteessa, jos asiakas ei osaa kuvata tarvitsemaansa apua. Asiakas ei voi jäädä ilman tarvitsemaansa apua, mikäli dialogisuus ei toteudu. (Hokkanen 2014, 76–77.)

Haastateltavat kokivat, että lähtökohtainen tasa-arvo ei toteudu maaseudulla siinä määrin kuin asiakkaat olisivat toivoneet. Epätasa-arvoa koettiin suhteessa työntekijään ja toisiin asiakkaisiin. Pienen sosiaalisen yhteisön vuoksi asiakas kokee, että asioidessaan sosiaalipalveluissa jo ensimmäisellä kerralla hänestä ja hänen tilanteestaan on muodostettu ennakkokäsitys.

”Ei ne oo yhtään sen kummempia, kaikki me ollaan kuolevaisia ihmisiä täällä.”

”Pitäis osata olla sen ihmisen kans samalla viivalla, ei se oo yhtää sen kummempi, vaikka se on sillä puolella tekemäs viranhaltijapäätöksiä.”

”Mä sain sympatiaa, ku ihmiset tiesi, mitä elämäs on ollu, niin täällä oli helepompi asioora, kaikki tiesi justihin mitä on ollu.”

”Että jos tulee vaikka joku alkoholisti, niin se pitää ottaa ihmisenä vastahan, eikä aatella sillai että no joo.”

Haastateltavat kokivat omien vanhempien tai muiden läheisten historian vaikuttavan suhtautumiseen heihin asioitaessa sosiaalipalveluissa. Esiin nousi myös ylisukupolvisuuden aiheuttama ymmärrys ja sympatia palveluita käyttäviä asiakkaita kohtaan. Kokemukset ylisukupolvisuuden vaiku-

tuksista eivät olleet pelkästään negatiivisia. Ilmeni, että sukujen ja perheiden sosioekologisella asemalla koettiin olevan merkitystä sen suhteen, miten asiakkaaseen suhtauduttiin.

”Mä kävin hakemas toimehientulotukia, niin sosiaalitoimes sut tyssättihin heti, että mitä sä teet täällä, kun sä oot toimitusjohtajan tytär.”

”Mulla oli ittellä silloin hyvä, kun kaikki tiesi, kuka mä olin ja mitä niinku oli tapahtunu.”

”Heti vedetähän vanhempien tuloihin, vaikka kaikki vanhemmat ei edes välttämättä niin ku sillä lailla auta lapsiansa rahallisesti.”

Sosiaalityö on suhteiden kanssa työskentelyä. Työntekijä voi mahdollistaa autetuksi tulemisen mutta voi myös toimia sille esteenä. Auttavassa työssä on aina läsnä valta ja vallanjako. Heikompiosaisen tilanteen muuttuminen saattaa tarvita puolestapuhujan, varsinkin kun asiakkaan oma toiminta kohdistuu arjessa selviytymiseen. Tällöin esiin nousee, käyttääkö auttajana toimiva työntekijä valtaansa siten, että asiakas tulee autetuksi. Asiakkaan tilanteen määrittävät yhdessä sekä auttaja että autettava. Tällöin saadaan autettavaksi tulemisesta yhteinen merkitys, mikä mahdollistaa autetuksi tulemisen. (Hokkanen 2014, 78–79.) Sosiaalityön arvoihin kuuluu tiiviisti ihmisyyden arvostaminen, mikä tarkoittaa, että kaikki ihmiset ansaitsevat ihmisarvon pelkän ihmisyyden perusteella. Ihmistä ei arvioida hänen ominaisuuksiensa tai tekojen perusteella. (Raunio 2004, 89.) Sosiaalityön rooli voidaan nähdä yhteiskunnallisesti välittäjän roolina, joka tukee apua tarvitsevia ihmisiä takaisin yhteiskuntaan lisäämällä asiakkaiden henkilökohtaista resurssia ja osallisuutta. (Juhila 2006, 52.)

Ne haastateltavat, joilla oli kokemuksia myös sosiaalityöstä kaupungissa, kuvailivat, että kaupungissa asiakkaaseen suhtauduttiin ”puhtaalta pöydältä” ja että kaikki asiakkaat olivat lähtökohdiltaan samanarvoisessa asemassa. Asiakkaat kokevat myös palveluiden saamisessa epätasa-arvoisuutta. Perheelliset kokevat, että yksinäiset sosiaalipalveluiden käyttäjät saavat helpommin taloudellista tukea kuin perheelliset. Esiin nousee myös ajatus siitä, että päihteidenkäyttäjät ja maahanmuuttajat hyötyvät sosiaalipalveluista eniten.

”No laki pitäis olla kaikille sama, mutta ei se silti välttämättä oo, koska sosiaali, se on kumminki harkintaa.”

”Et nää huhupuheet kun tää puskaradio toimii, että jos on kuullu, että joku on saanu sossusta jotaki ja vaikka ja mikä ja se on hirveä alkoholisti ja se saa vaikka ja mitä, niin lapsiperheistä ku puhutahan niin ei anneta.”

”Maaseurun ihmiset ei oo tottunu tälläsihin ulukomaalaasihin, ne saa kaiken avun kun ne tuloo tuonne ja ku tavallinen ihminen menöö tuonne kauhee lista pitää olla, helekutin moinen lista pitää olla kaikkia paperia ja selevityksiä ,että saat jotaki.”

Pienessä kunnassa kuntalaisten käsitys oikeudenmukaisuudesta saattaa välittyä sosiaalityöntekijälle vapaamuotoisemmissa keskustelutilanteissa. Päätöksen perusteleminen ei kuitenkaan ole mahdollista vaitiolovelvollisuuden vuoksi. (Lehtinen 2000, 113.) Asiakkaat saattavat kokea, että he eivät ole saaneet heille kuuluvia palveluita tai että ne ovat olleet riittämättömiä. Sosiaalityöntekijän tulee kirjata päätökset ja kertoa asiakkaalle tämän oikeuksista ja valinnan mahdollisuuksista. (Juhila 2006, 97.)

5.4 Pitkät välimatkat ja tavoitettavuuden ongelmat vuorovaikutussuhteessa

Asiakkaiden näkemyksen mukaan myös välimatkalla on merkitystä asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen. Haastateltavilla oli kokemus siitä, miten vaikea on tavata työntekijää tilanteessa, kun asuu kaukana keskustasta, jossa julkinen liikenne ei kulje. Henkilöauton kuluja ei hyväksytty tuen piiriin. Auton omistaminen haja-asutusalueella on haastateltavien mukaan kuitenkin välttämättömyyden arjen sujumisen kannalta:

*”Sanotahan, että mee linija-autolla, no mee siinä linija-autolla ku kerran päiväs kulu-
kee linija-auto.”*

*”Kun ne saataas vielä vielä saman katon alle, ettei oo niin, että yks on tuola ja toinen
tuola, ku kulukuneuvona on jalaat tai polokupyörä.”*

Pitkät matkat liittyvät alueelliseen eriarvoistumiseen, jossa ihmiset asuvat harvaan asutulla maaseudulla pitkien välimatkojen päässä, kaukana palveluiden keskittymistä. Haja-asutusalueilla huonosaisimmat ovat fyysisesti niin etäällä palveluista, että syrjäytymistä on vaikea huomata. Pitkän välimatkan ja palveluihin hakeutumiseen liitettävän kynnyksen vuoksi hakeutuminen avun piiriin voi olla ylitsepääsemättömyydenä. (Kivelä 2014, 25.) Palveluiden häviäminen ja muutokset elämäntavassa ovat johtaneet siihen, ettei haja-asutusalueiden toiminta vastaa arjen tarpeisiin. Muutokset edellyttävät elämän suunnittelua rakenteita vastaavaksi. Julkisen liikenteen puuttuessa oma auto mahdollistaa riippumattomuutta ja oman arjen yksilöllistä suunnittelua. Oman kulkuvälineen puuttuminen

tarkoittaa riippuvuutta julkisista yhteyksistä tai sosiaalisesta tukiverkostosta ja niiden määräämistä aika- ja paikkasidonnaisuuksista sekä sosiaalisen käytöksen normeista. (Lehtola 2001, 186–189.) Maaseudun sosiaalityössä keskeistä on maaseudun asukkaiden vaara syrjäytyä palveluista, kulkemisesta ja tiedon saannista. (Rose 2003, 230.)

Haastateltavat toivat esiin työntekijöiden kiirettä ja sen myötä työntekijöiden huonoa tavoitettavuutta. Haastateltavat kokivat vuorovaikutuksen kannalta hankalana, jos työntekijän tavoittamiseen meni pitkä aika. Oma asia oli saattanut jo unohtua tai hoitua muulla tavalla. Vuorovaikutukseen koettiin myös vaikuttavan oma turhautuminen, kun työntekijää ei tavoita. Toisaalta ymmärrystä löytyi myös työntekijöitä kohtaan. Palveluiden kuormittuminen nähtiin laajempänä kuin vain paikallisena ongelmana. Tavoittamisen koettiin vaikuttavan myös oikea-aikaisen avun saamiseen.

”Vaikka mihinkä täälä soittaa niin tuntuu, että täälä ei vastata puhelimeen, ja että kaikilla on niin kova kiire.”

”Te henkilökohtaisesti oon saanu hyvin kiinni. Joskus oon joutuu orottaa, mutta se on joka paikas ja sen mä ymmärrän, että se on varmaan joka paikas sama.”

”Kaikilla on niin kova kiire. Vaikka paat sähköpostia, niin se puolitoistaviikkoa voi vierähtää ennen kuin vastatahan yhtää mitää.”

”Kun on ruuasta tiukkaa, eikä lapset pääse harrastuksiin, sitte räjähtää koko homma käsihin.”

Esiin nousi, että pitkät välimatkat ja huono tavoitettavuus huomioon ottaen asiakkaat toivoivat, että heidän toimistosta saamansa aika käytetään tiiviisti asioiden hoitamiseen. Useat olivat sitä mieltä, että vuorovaikutuksen näkökulmasta tapaamisella olisi miellyttävä keskustella ensin yleisemmistä kuin asiakkaan tilanteeseen liittyvistä asioista. Tällaiseen epävirallisempaan keskusteluun tapaamiseen varattu aika koettiin riittämättömänä, eivätkä haastateltavat olleet valmiita omien asioiden hoitoon varattua aikaa käyttämään yleisempään keskusteluun.

”Se työpaine on niin kova sosiaalipuolella, niin ei sitä aikaa keriitä niin palio käyttää yhtehen ihmiseen, että täs ny ruvettaas tutustumahan toisiihinsa.”

”Mun mielestä silloin puhutahan vain asiakkahan asiasta, eikä mitää kaunis ilima - keskusteluja ja tuhulata sitä puoltatuntia tai 45 minuuttia siihen, mikä on varattu asiaan aikaa hoitaa.”

Dialogille on mahdollistettava riittävästi aikaa, ja keskustelussa pyritään puhumaan asiakkaan tilanteesta mahdollisimman konkreettisesti (Seikkula & Arnkil 2005, 52–53). Asiakastyössä vallitseva jatkuva kiire ja työntekijöiden vähäisyys pakottavat työntekijät priorisoimaan työtehtäviään. Asiakaita ei ehditä kohtaamaan kasvotusten, ja lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Vähäinen sosiaalityöntekijäresurssi ja laajalle ulottuva työkenttä saavat aikaan sen, ettei työntekijöillä ole henkilökohtaista kosketusta paikkakunnan asukkaisiin. (Kivelä 2014, 72–74.) Asiakastyötä säätelevät aina myös yhteiskunnalliset ja institutionaaliset rakenteet. Työn vaikuttavuuden arvio asettaa haasteita asiakkaan kohtaamiselle. Sosiaalityöhön rantautuneet liike-elämän toimintatavat herättävät ajatuksen, pidetäänkö asiakkaan kohtaamista tärkeänä. Eräänä ongelmana on nähty eri toimialojen heikkoa yhteistyötä, joka pahimmillaan aiheuttaa sen, että asiakkaan palvelu on epäselvästi koordinoitua. (Mönkkönen 2018, 16–17.)

Haastateltavat toivat esiin myös tiedon kulun puutetta ja siihen liittyviä pulmia maaseudun sosiaalityössä. Esiin nousi sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus, josta koettiin olevan hyvin vähän paikkakuntakohtaista tietoa saatavilla. Toimeentulotuen siirtyminen Kelalle hämmensi haastateltavia, ja kokemus oli, että edelleen on epäselvää, mitkä palvelut ovat sosiaalitoimen, ja mitkä Kelan palveluita. Aineiston mukaan tämä hankaloitti avun hakemista ja avun saaminen viivästyi. Työntekijöiden huono tavoitettavuus esti palveluohjausta, ja esiin tuotiin vaikeutta selvittää henkilökohtaisesti, mistä mikäkin palvelu löytyy.

Sosiaalityöhön kuuluu tiiviisti asiakkaan osallisuus. Osallisuudella tarkoitetaan aktiivisuutta, osallistumista sekä kuulumista lähiyhteisöön. Osallisuus voi olla myös kiinnostusta ja halua vaikuttaa yhteiskuntaan. Yhteiskunnalliset ilmiöt kuten poliittiset muutokset, taloudellinen tilanne tai resursipula haastavat sosiaalityöntekijän pohtimaan, miten ylläpitää muuttuvassa ajassa asiakkaiden luottamusta. (Raatikainen 2015, 57–58.)

”Varsinki ny kun on tätä uuristusta ja sotee ja kun tää on muuttunu, kun Kelalle on annettu enemmän valtaa, niin nyt se olis erittäin tärkeetä sitä informaatiota. Että minkämoista palvelua sieltä viä saa, ja minkämoista näin ja näin.”

”Välillä on sellanen uutispimento, että asiat ei tuu ruohonjuuritasolle ja asiat ei sitte etene. Ilmoitettavat asiat olis hyvä tietää, jos vaikka tulee muutoksia.”

Sosiaalityön viestintä on viranomaisviestintää. Lain mukaan viranomaisilla on tiedottamisvelvollisuus palveluista, yhteiskuntaoloista sekä omista ratkaisuksistaan. (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999, 20§.) Viranomaisen on myös käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä (Hallintolaki 434/2003, 9§). Nykyaikainen tiedottaminen pyrkii vuorovaikutukseen. Viestinnän kanavia tulee tarkastella kulloisenkin kohderyhmän näkökulmasta. Tiedottamista on hyvä suunnitella yhdessä asiakkaiden kanssa. Tiedottaminen yhteistyökumppaneille auttaa myös asiakkaiden ohjautumiseen oikeaan aikaan oikeiden palveluiden piiriin. Mikäli sosiaalipalveluista ei ole saatavissa oikeaa tietoa, asiakkaat tekevät ratkaisujaan mielikuvien, huhujen tai saatavilla olevan tiedon perusteella. Tällöin tiedon palveluista saattaa tuottaa jokin muu instanssi. Mikäli tuotettu tieto on negatiivisävytteinen, se saattaa estää ihmisiä hakeutumasta tarvitsemansa sosiaalipalvelun piiriin. (Tiitinen 2017, 438–439.)

5.5 Häpeän kokemus vuorovaikutuksen esteenä

Haastateltavat toivat esiin esiin häpeää, jota koettiin asioitaessa maaseudun sosiaalipalveluissa. Häpeän tunteen koettiin vaikuttavan vuorovaikutussuhteen syntymiseen merkittävästi. Sosiaalitoimeen koettiin häpeällisenä mennä ja mietittiin, pitääkö työntekijä asiakastaan epäonnistujana. Häpeän tunteen vuoksi oman tilanteen rehellinen kuvaaminen työntekijälle koettiin vaikeana. Haastateltavat kuvasivat, ettei pienessä maaseutukunnassa sosiaalitoimistoon voi mennä ilman, että joku tunnistaa asiakkaan. Häpeän kokemuksen miellettiin juontavan juurensa ylisukupolvisista asenteista, joiden mukaan sosiaalitoimistossa asioiminen johtui epäonnistumisesta tai kyvyttömyydestä hoitaa omia asioitaan. Toisaalta häpeän kokemiseen vaikutti myös oman elämän vertaaminen jonkun toisen ihmisen elämänsä elämään ja tätä kautta alemmuuden kokemiseen. Haastatteluista nousi esiin myös kokemus pienen maaseutukylän yhteisön arvoista, jotka toivat vahvasti esiin ihmisten velvollisuutta pärjätä itsenäisesti. Sosiaalipalveluihin turvautuvia ihmisiä koettiin pidettävän alempiarvoisina henkilöinä, jotka olivat jollakin tavalla epäonnistuneet elämässään.

”Tuloo mielehen, että että sä oot ite tässä jamassa, että meet sossuhun, ja toinen on virassa periaatteessa. Mutta oon ajatellu, että elämä ei kaikilla mee niin ku Strömsöössä tää homma.”

”Häpiä on kuule taustalla se kova sana, minä en kyllä tuonne, se ku on pieni paikkakunta, niin puhutahan, että sekin kävi sossus.”

*”Se ajatus elää erelleen vanahempien ihmisten keskuures, että jaaha tuoki on sellaa-
nen sossun elätti, ja kyllähän sen huomaa pienellä paikkakunnalla, että vanhemmat
ajatteloo, että sossuhun ei mennä, ja sitte ite aattelee, että on sossun elätti, jos sinne
menee.”*

Häpeä ja sen ilmeneminen eivät johdu vain yksilön henkilökohtaisista kokemuksista. Koko maan historialla ja kulttuuriperinnöllä on vaikutus häpeän syntyyn ja ilmenemiseen. Suomessa sota ja koettuihin tappioihin liittynyt häpeä on leimannut suomalaisten häpeän kokemusta yli sukupolvien. Jokaisella kansanosalla on oma historiansa ja ihmisten välisiin suhteisiin liittyvät käyttäytymissäännöt. (Malinen 2010, 19–20.)

Leimautuminen on eräs häpeän kokemuksen muoto. Leimautumiseen liittyy kokemus erilaisuudesta ja siitä, että jokin asia ei ole yleisesti hyväksyttyä; esimerkiksi haasteet eri elämänaalueilla. Leimautumista aiheuttaa myös fyysinen vamma tai jokin muu yleisesti hyväksytystä poikkeava tekijä. Pienellä paikkakunnalla, jossa ihmiset tuntevat toisensa, erilaisuutta on vaikea peittää. (Malinen 2010, 94–95.)

Useampi haastateltava kuvasi, miten heidän lapsuudessaan sosiaalitoimisto on ollut viimeinen vaihtoehto avun hakemiseen. Tähän apuun ei juurikaan turvauduttu, vaikka tarvetta olisi ollut. Elämässä selviytyminen ilman sosiaalitoimen apua on ollut kunniakysymys. Aineistosta nousee esiin, että heille, joille sosiaalitoimessa asioiminen on ylisukupolvisessa asenteessa edustanut negatiivisia asioita, on edelleen vaikea rohkaistua hakeutumaan palveluiden piiriin.

”Se häpee, että se pysyy siinä perhepiirissä. Sitä hävetään niin paljon, että ei sitä apua uskalleta pyytää, eikä keherata ja salatahan. Ainahan joskushan ne tulee ilimi noi ongelmat, että jossain vaiheessa sitten. Kuinka paljon se perhe ja se paine, että paljonko kestää se sisänenki kato.”

”Mä tierän, kun oon köyhästä perheestä, jossa on kymmenen lasta, että se olis ollu kauhia ja vanhemmille epäonnistumisen paikka, jos ne olis joutunu jotaki hakemaan. Vaikka köyhää oliki, niin sitä vaikka mistä muualta, mutta sosiaalipalvelu ei tullu kysymykseen.”

Suomalaisille yksin pärjääminen on kunnia-asia ja avun pyytäminen hankalaa. Sisukkuuden osoittamista on pidetty suuressa arvossa, kun taas avun pyytämistä on pidetty heikkoutena. Yksin selviytymistä pidetään arvossa, ja toisen tarjoamaa apua voidaan pitää jopa loukkaavana. (Malinen 2010, 141.) Häpeä siirtyy sukupolvelta toiselle. Häpeän tunne välittyy tapojen, käyttäytymisen ja kasvatuksen myötä vanhemmilta lapsille. (Malinen 2010, 62–63.) Häpeässä on kysymys ihmisen kokemuksesta, ettei kelpaa muille sellaisena kuin on. Ihmisen tulee tarkastella perinnöksi saamaansa elämäнкäsitystä kriittisesti. Peilaamme usein tunnekokemuksiamme juuri ensimmäisistä läheisistä ihmissuhteistamme käsin. Ihmistä ei voi vain pyytää hylkäämään häpeän kokemuksensa. Tällainen voi tuntua hylkäämiseltä, sillä häpeään liittyy usein myös syyllisyyttä. (Lindqvist 2002, 176–179.)

Aineistossa ylisukupolvisesta asenteesta ja sosiaalipalveluiden asiakkaista käytettiin nimitystä ”yhteiskunnan elätti”. Haastateltavat kertovat, että asenne maaseudulla muuttuu vähitellen, mutta elää edelleen vanhemman väen keskuudessa. Asenteiden kuvataan muuttuvan mutta hitaasti. Aineiston mukaan naiset, joilla on perhe ja lapsia, lähtevät hakemaan apua helpommin, lasten takia. Miesten ajatellaan edelleen karttavan sosiaalipalveluita viimeiseen saakka. Toisaalta aineistosta nousee esiin myös ajatus muuttuvasta yhteiskunnasta. Palveluiden käyttäjät ovat tavallisia ihmisiä, jotka tarvitsevat apua johonkin elämänvaiheeseensa.

”Jokaasella on oma elämäntilanteensa. Ja nykyaikana se on mennä sellaseksi, että ihan työssäkäyvät ihmiset saa niin pientä palakkaa, että on pakko mennä sossuhun.”

”Ei varmasti kenelläkää oo heleppo hakia sossusta. Äidit ajattelee lapsia; jos lapselta puuttuu jotakin, se on pakkorako; jos lapselta puuttuu, niin vaikka kuinka hävettäis, niin lapsen kuuluukin mennä edelle, vaikka kuinka hävettäis.”

Perheellisille asiakkaille häpeän kokemus näyttäytyi ensisijaisesti suhteessa omiin vanhempiin ja sukuun. Sosiaalipalveluiden käyttämiselle koettiin tarvittavan painavat perusteet, ja esiin nousi pelko, että heihin suhtaudutaan tuomitsevasti. Häpeää koettiin myös suhteessa naapureihin tai lasten kavereihin. Haastateltavat kuvasivat pohtivansa, mitä naapurustossa heistä ajatellaan, jos joku tekee tulkinnan, että he tarvitsevat sosiaalipalveluiden tukea.

”Tuosta tukiperheestäki mä koin sellaista häpiän tunnetta. Se johtu siitä, että omat vanhemmat oli mun kohoralla heti, että no niin, koska nämä lapset otetahan sitte kokonansa pois.”

Häpeän tunteen syntymiseen tarvitaan jokin teko tai asenne, joka uhkaa itsekunnioitusta. Häpeä syntyy myös ihmisen verratessa itseään omiin eettisiin ihanteisiinsa ja niiden puutteellisuuteen. Häpeään sisältyy myös kokemus siitä, että muut arvioivat meitä näiden ihanteiden pohjalta. Häpeään liittyy kielteinen arvio itsestä. Siihen liittyy tarve piiloutua muiden katseilta. (Puolimatka 2011, 275–276.) Ihmisen tarina tulee näkyväksi hänen kertoessaan sen jollekulle. Tilanteessa, jossa ihminen kertoo tarinaansa, hän myös reflektoi omaa tilannettaan. Vastavuoroisuus vuorovaikutuksessa voi muuttaa ihmisen kokemusta itsestään tai hänen tapaansa tulkita asioita. (Aaltonen & Kuusela & Saastamoinen 2014, 104–105.) Vuorovaikutussuhteessa sillä, että sinua pidetään luotettavana ihmisenä, on positiivinen vaikutus ihmisen elämän kannalta. Luotettuna olo lisää itsetuntoa ja omaa uskoa siihen, että muut näkevät sinut luotettavana ihmisenä. (Hallamaa 2017, 132–133.)

”No on se siinä mieles, että kuka osaa antaa sitä apua ja kuinka sitte, niin no vaikee se on, jos sä et ymmärrä sinne mennä, niin vaikeehan se työntekijän on... Mistä se voi tietää kuka apua tarttee.”

Kävi ilmi, että työntekijän toivottiin kohtaavan asiakkaan tasavertaisena ihmisenä. Haastateltavilla oli kokemuksia siitä, että työntekijä käyttää omasta elämästään esimerkkejä, miten asiat tulisi hoitaa. Tämänkaltaisen toiminnan koettiin aiheuttavan huonommuuden tunteita asiakkaassa, ei rentouttavan ilmapiiriä. Haastateltavat toivat esiin tiedottamisen merkitystä asenteiden muutoksessa. Haastatteluissa ehdotettiin, että sosiaalipalveluista julkaistaisiin paikallisessa lehdessä esittelyitä. Häpeää ylläpitävien asenteiden uskottiin helpottavan ajankohtaisen tiedottamisen myötä. Asenteiden muuttumisen myötä myös avun hakemisen miellettiin helpottuvan. Sosiaalityöntekijän katsottiin helpottavan palveluiden piiriin hakeutumista ystävällisellä käytöksellä ja helposti lähestyttävällä tyylillä. Vuorovaikutuksen lähtökohtana esiin nostettiin palveluiden piiriin hakeutuminen.

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkimukseni viimeisessä luvussa esitän tiivistetysti tutkimukseni keskeiset tulokset. Pyrin vastaamaan esittämiini tutkimuskysymyksiin ja esitän omaa pohdintaani tutkimukseni tuloksista.

6.1 Yhteenveto

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää, miten asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen vuorovaikutussuhde rakentuu maaseudulla asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Tutkimukseni teoreettisessa viitekehyksessä korostuivat asiakaslähtöisen sosiaalityön, maaseutusosiaalityön ja vuorovaikutuksen teoriat. Toisena tutkimuskysymyksenä esitin, minkälaista on hyvä vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä asiakkaan näkökulmasta. Tutkimustani varten haastattelin maaseudun eri sosiaalipalveluita käyttäviä täysi-ikäisiä asiakkaita. Toteutin tutkimukseni laadullisena tutkimuksena. Analyysimenetelmänä käytin sisällön analyysia.

Tutkimustulosten perusteella näyttäytyy, että maaseudun sosiaalityö rakentuu useasta eri tekijästä, kuten paikallisesta toimintakulttuurista, työntekijöiden henkilökohtaisista ominaisuuksista, käytössä olevista työntekijäresursseista sekä pienen kunnan organisaatorakenteesta. Tutkimustulosten perusteella asiakkaan ja työntekijän välille syntyvä suhde erottui keskeisenä tekijänä vuorovaikutuksen rakentumisessa. Asta Niskalan (2008, 158–159) Lapissa tekemän tutkimuksen mukaan työntekijän ja asiakkaan suhdetta luodaan paikallisuuden avulla. Yhteinen arkinen elämä auttaa asioiden ymmärtämisessä sekä niiden liittämisessä toimintaympäristöön. Kohtaamisissa sekä työntekijä että asiakas kokivat epävarmuutta. Yhteisen tutun ympäristön koettiin pääasiassa lisäävän luottamusta ja turvallisuutta. Suhteen rakentuminen työntekijän ja asiakkaan välillä on yksi sosiaalityön prosesseista, joka ei synny itsestään. Vuorovaikutussuhteen rakentumiseen vaikuttivat suhteeseen hakeutumiseen vaikuttavat tekijät, kuten alueellisuus, käytössä olevat työntekijäresurssit sekä paikallinen kulttuuri ja arvot. Suhteessa olemiseen ja sen hyväksi tai epätydyttäväksi kokemiseen vaikuttivat luottamus asiakkaan ja työntekijän välillä, asiakkaan saama kohtelu, työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ja kyky ymmärtää paikallista toimintakulttuuria. Pienellä paikkakunnalla rinnakkain elämistä työntekijän ja asiakkaan kesken ei nähty pulmana. Tuloksissa korostettiin sekä asiakkaan että työntekijän velvoitetta hyvään käytökseen sekä asiakkaan asioiden käsittelyä vain niille varattuna aikana.

Yhteisöllisyys on sosiaalista pääomaa, joka helpottaa vuorovaikutusta. Ryhmä, jossa vallitsee luottamus, kykenee suojaamaan jäseniään turvattomuudelta ja köyhyydeltä sekä hyödyntämään käytössä olevia mahdollisuuksia. Maaseudulla ihmiset kohtaavat toisensa arjen elämässä, mikä lisää tunnettavuutta. Ihmisten tunniessa toisensa he huolehtivat toisistaan eri tavalla kuin vieraassa ympäristössä. (Tallavaara 2004, 79–80.) Sosiaalinen tuki on usein myös näkymätöntä. Kuuluminen johonkin tiettyyn paikkaan luo sosiaalista identiteettiä. Kiintyminen johonkin paikkaan, jossa ihminen tuntee toiset ja nämä tuntevat hänet, luo luottamusta ja lisää hyvinvoinnin kokemusta. (Lehtola 2001, 195.)

Tuloksissani korostuu että asiakkaan ja työntekijän hyvä vuorovaikutussuhde maaseudulla perustuu luottamuksen kokemukseen. Asiakkaan kunnioittava ja arvostava kohtaaminen ja kohtelu lisäsivät asiakkaan luottamuksen kokemusta työntekijää kohtaan. Luottamusta lisäävänä tekijänä työntekijältä edellytettiin ymmärrettävää puhetta viranomaiskielen sijaan. Avoimen keskustelun nähtiin mahdollistavan luottamuksellisen suhteen, jonka avulla asiakkaan tilanteesta muodostettiin yhteinen käsitys asiakkaan ja työntekijän kesken. Avoin ja rehellinen keskustelu vähensi virheellistä tulkintaa asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteessa.

Luottamuksellisen suhteen rakentumiseen vaikutti asiakkaan ja työntekijän välinen henkilökemia. Työntekijän positiivinen suhtautuminen asiakkaan tilanteeseen ja realistiset yhdessä asetetut tavoitteet työskentelylle lisäsivät asiakkaan luottamuksen kokemusta vuorovaikutuksessa. Tuloksista selvisi, että maaseudun ominaispiirteenä koettiin ylisukupolvisuuden vaikutukset asiakkuudessa. Tutkimukseen osallistuneiden kokemus oli, että maaseudulla ylisukupolvinen tieto siirtyy, ja asiakkaista muodostetaan mielikuvia tämän perusteella. Asiakkaat toivoivat, että heidät kohdattaisiin omasta tilanteestaan käsin. Haastateltavien näkemyksen mukaan luottamuksellisen suhteen syntyminen edellyttää aikaa ja useita kohtaamisia.

Myös Niskala (2008,136.) toteaa että luottamus on henkilökohtaisesti välittyvää ja mahdollistaa vaikeistakin asioista puhumisen. Luottamuksellinen suhde on sekä asiakkaalle että työntekijälle keino saavuttaa asetettuja päämääriä. Sosiaalityössä luottamussuhdetta voi kuvailla anteeksiantavaksi ja joustavaksi. Usein tapahtuvat työntekijävaihdokset estävät suhteiden syntymistä vaikuttaen näin luottamuksen kokemukseen ja avoimen vuorovaikutuksen syntymiseen. Tulosten perusteella asiakkaat kokivat vaikeana tilanteen, jossa luottamuksellista suhdetta työntekijän kanssa ei synty-

nyt. Asiakkaat kokivat, että vuorovaikutukseen liittyvissä pulmissa he eivät saaneet ohjausta siihen, miten tällaisessa tilanteessa tulisi toimia. Asiakkailla ei myöskään ollut tiedossaan kunnan organisaation toimintamallia vuorovaikutuksen pulmien käsittelyyn liittyen. Vakavissa vuorovaikutukseen liittyvissä ongelmissa toimintamahdollisuuksia koettiin olevan vähän. Haastateltavat pelkäsivät leimautumista vaikeiksi asiakkaiksi, mikäli asian nostaa esille. Niskalan mukaan sosiaalityön vaihtoehtoista kertominen jokaisessa asiakaskohtaamisessa vähentää sosiaalityön epämääräisyyttä. Yhteistyössä asiakkaan kanssa tehty kokonaistilanteen avaaminen tarjoaa asiakkaalle sekä työntekijälle todellisen mahdollisuuden valita vuorovaikutussuhteen syvyys ja laajuus.

Toisinaan asiakkaat ratkaisivat vuorovaikutukseen liittyviä pulmia siten, että asiakas jätti hakeutumatta palveluiden piiriin. Mahdollisuutta työntekijän vaihtamiseen esitettiin ratkaisuna, mutta samalla koettiin, ettei se ollut realistinen vaihtoehto työntekijöiden vähäisen määrän vuoksi.

Asiakkaan tunnistettavuus maaseudulla on yleistä ihmisten kohdatessa virastoissa asioidessaan. Työntekijä saattaa nähdä asiakkaan tilanteeseen vaikuttavia seikkoja myös vapaa-ajallaan. Avoin suhde, jonka säännöt oli neuvoteltu yhdessä asiakkaan kanssa, mahdollisti myös arkaluontoisten asioiden käsittelyn. Marja-Sisko Tallavaara (2004, 83) kuvaa sosiaalityöntekijän itsessään olevan tunnistettavuuden välikappale. Sosiaalityöntekijän ollessa kotikäynnillä pienellä paikkakunnalla työntekijän auto tunnistetaan tai tuttu työntekijä kohdataan pihassa. Tämän perusteella ihmiset yhdistävät naapurin sosiaalipalveluiden asiakkaaksi.

Häpeän kokemus sosiaalipalveluiden piiriin hakeutumisesta elää maaseudulla edelleen asiakkaiden keskuudessa. Häpeä koettiin elämää rajoittavana tekijänä, joka aiheutti vahvaa alemmuuden ja huononmuuden tunnetta. Hyvässä vuorovaikutussuhteessa korostui rohkeus keskustella luottamuksella asiakkaan vaikeina kokemista tunteista. Häpeää koettiin suhteessa omiin läheisiin sekä maaseudun pieneen yhteisöön ja sen arvoihin. Vaikka sosiaalipalvelut miellettiin julkisiksi kaikille tasavertaisesti kuuluviksi palveluiksi, asiakkaat kokivat, että maaseudulla omillaan toimeen tuleminen on edelleen vahva arvo, ja sosiaalipalveluita käyttäviä ihmisiä arvostellaan. Raija Lindqvistin (2009, 226–227) tutkimuksessa kerrotaan, miten maaseudulla vakavaa väkivaltaa kohdanneet naiset kokivat häpeää. Ongelmaa salailtiin ja avun hakemista vältettiin viimeiseen saakka, kunnes tilanne uhkasi henkeä ja terveyttä tai kohdistui lapsiin.

Maaseudun sosiaalityöntekijältä edellytettiin kykyä ymmärtää häpeän kokemista ja sen liittymistä paikalliseen kulttuuriin. Työntekijältä odotettiin kykyä keskustella asiakkaiden kanssa heidän kokemuksestaan. Työntekijältä odotettiin arvostavaa ja kunnioittavaa kohtaamista erityisesti häpeän tunnetta käsiteltäessä. Tärkeänä pidettiin, että työntekijä ei omalla toiminnallaan lisää häpeän tai alemmuuden tunnetta esimerkiksi käyttämällä arjesta selviytymisen esimerkkejä omasta elämästään. Häpeän koettiin vaikuttavan sekä vuorovaikutussuhteeseen hakeutumisessa, kuin itse vuorovaikutussuhteen rakentumisessa.

Maaseudulla vuorovaikutussuhteeseen hakeutumiseen vaikuttaa myös sijainti. Kaikilla asiakkailla ei ole käytössään henkilöautoa. Auton hankkiminen ja ylläpitäminen on kallista, eikä oman auton käytöstä koituvia kuluja huomioida toimeentulotuessa. Julkinen liikenne maaseudulla rajoittuu aamulla ja illalla liikkuviin koululaiskuljetuksiin, eikä asiakkailla ollut muuta julkista liikennettä käytössä. Pitkät välimatkat ja vähäinen työntekijöiden määrä hankaloittavat myös mahdollisuutta kotikäynteihin. Kotikäynnit vähentävät toimistolla tapahtuvia asiakasaikoja entisestään, ja työntekijältä kuluu aikaa siirtymiin. Kinnunen(2003, 71-72.) toteaa että alueellisuus ja kuntien erilainen kehittyminen haastaa kuntien hyvinvointipalveluita. Kuntien on kyettävä järjestämään määrällisesti ja laadullisesti muuttuvat peruspalvelut, usein yhä pienemmillä resursseilla. Paikallisten palveluiden turvaaminen edellyttää seudullista selvitystyötä, ettei väestöryhmien eriarvoisuus alueittain kasva.

Puhelinaikaan rajoittuva mahdollisuus tavoittaa työntekijä on pulmallinen. Puhelinaikana työntekijä saattaa olla varattu koko asioimiseen varatun ajan, eikä omaa puheluaan saa läpi. Mikäli työntekijää ei tapaa, eikä häntä tavoita puhelimitse, oman asian hoitaminen siirtyy ja viivästyy. Sosiaalityö ei tällöin kykene vastaamaan asiakkaan tarpeisiin vuorovaikutuksen ja suhteen luomisen näkökulmasta. Pitkät välimatkat ja heikko tavoitettavuus johti analyysin mukaan mukaan tilanteeseen, jossa vastaanottoaika toivottiin käytettävän ensisijaisesti asiakkaan käytännönasioiden hoitamiseen vuorovaikutussuhteen rakentamisen sijaan. Kohtaamisen nähtiin painottuvan tällöin enemmän ongelmanratkaisuun kuin pitkäkestoisen ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen rakentamiseen.

Harvaan asutulla maaseudulla on vaarana, että palveluista etäällä asuvat huono-osaiset jäävät piiloon, eikä heidän olemassaolostaan edes tiedetä. Tämä johtaa siihen, että kohdatuksi tulevat he, jotka pystyvät itse hakeutumaan palveluiden piiriin. (Kivelä 2014, 70.) Harvaan asutun maaseudun ongelmana korostui haastatteluissani myös tiedonkulkuun liittyvät ongelmat. Tiedon kulku palve-

luihin liittyvistä muutoksista, palvelupisteistä ja palveluiden saatavuudesta koettiin riittämättömäksi. Asiakkaat kokivat, että tiedottamista vuorovaikutuksessa tapahtui harvoin. Ajankohtaisen tiedon puute häytti palveluihin ja näin myös vuorovaikutukseen hakeutumista. Pitkien välimatkojen vuoksi tiedotteiden lukeminen toimipisteiden ilmoitustauluilta ei ollut mahdollista. Tutkimuksen mukaan asiakkaila ei myöskään ole yhteneviä mahdollisuuksia tai taitoja asioida verkossa. Tutkimukseen osallistuvat henkilöt toivoivat tiedottamista paikallisessa lehdessä, joka heidän kokemuksensa mukaan oli parhaiten saatavilla.

Tutkimustulosteni perusteella asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde maaseudulla rakentuu yhteistyössä asiakkaan kanssa neuvottelemalla. Vuorovaikutussuhteen rakentuminen on prosessi, joka edellyttää aikaa sekä työntekijältä että asiakkaalta. Työntekijöiden riittävä määrä ja ammatillinen pätevyys ovat sosiaalityön vuorovaikutussuhteen lähtökohtia. Maaseudun toimintaympäristö asettaa työntekijälle erityisiä vaatimuksia vuorovaikutussuhteissa asiakkaan kanssa. Pieni paikkakunta ja asiakkaiden helppo tunnistettavuus edellyttää työntekijältä erityistä herkkyyttä kuunnella ja kohdata asiakas. Maaseudun pieni sosiaalinen yhteisö edellyttää työntekijältä tilannetajuja ja kykyä tunnistaa maaseudun vaikutuksia asiakkaaseen tai itseensä. Työntekijän on osattava rajata omaa toimintaansa siten, että työskentely säilyy ammatillisena asiakkaan ja työntekijän eläessä rinnakkain maaseudulla. Haastateltavat edellyttivät hyvää vuorovaikutusta ja käytöstä myös asakkailta. Vuorovaikutussuhde nähtiin vastavuoroisena toimintana.

Työntekijältä edellytetään ymmärrystä paikallisuudesta sekä sen kulttuurin ja arvojen vaikutuksesta asiakkaiden arkeen. Asiakkaalta edellytetään lähtökohtaista luottamusta sosiaalityöntekijään ja siihen, että tämä hallitsee sosiaalityön kompetenssin lisäksi maaseutukulttuurin asettamat vaatimukset. Maaseudulla työntekijän taidoissa korostuu tilannetaju ja kyky kohdata asiakas hienotunteisesti.

Eija Raatikaisen (2015, 79–80) mukaan luottamuksen saaminen edellyttää työntekijältä alansa asiantuntemusta. Raatikainen kuvaa luottamusta olevan sekä annettua että ansaittua. Annetulla luottamuksella tarkoitetaan odotusta siitä, että työntekijä on lähtökohtaisesti työssään luotettava. Ansaitulla luottamuksella tarkoitetaan vuorovaikutuksessa syntynyttä luottamusta.

6.2 Johtopäätökset

Parhaimmillaan maaseudun sosiaalityö on turvallista, joustavaa ja asiakkaan tilanteen selvittämistä yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijä näyttäytyy tällöin empatiakykyisenä ammattilaisena, jonka luokse on mielekästä ja helppoa hakeutua. Rinnakkain eläminen onnistuu, kun yhteiset rajat työskentelylle ja sen rajaamiseen vapaa-ajalle on neuvoteltu yhdessä asiakkaan kanssa. On tärkeää, että asiakkaan kohtaamiseen on mahdollisuus varata riittävästi aikaa, sillä sosiaalityö on myös keskustelua ja asiakkaan ohjaamista. Tähän tilanteeseen ei päästä, mikäli työntekijällä ja asiakkaalla ei ole aikaa tavata riittävän pitkään ja rakentaa suhdetta, jonka varassa sosiaalityötä tehdään. Pinnallisessa vuorovaikutussuhteessa on myös enemmän mahdollisuuksia väärinymmärryksille. Luottamuksellisen suhteen jäädessä puuttumaan asiakas voi pahimmassa tapauksessa syrjäytyä ja jäädä ilman tarvittavia palveluita. Vuorovaikutussuhteeseen liittyvissä pulmissa on vaarana, että asiakas jää tilanteensa kanssa yksin ilman riittävää ohjausta. Organisaatioiden tärkeä tehtävä on avata rakenteensa siten, että kokiessaan vuorovaikutukseen liittyviä hankaluuksia asiakkaalla on saatavillaan tieto, keneen voi olla yhteydessä ja millä tavalla. Ilman avoimia toimintamalleja maaseudun sosiaalipalveluiden asiakkaalla on vähäiset mahdollisuudet tuoda esiin vuorovaikutukseen liittyviä pulmia.

Maaseudun sosiaalityö on luonteeltaan intiimiä työtä, jossa asiakkaat ja työntekijät saattavat elää hyvin lähellä toisiaan. Koen, että maaseutusosiaalityön luonteesta tulisi käydä avointa julkista keskustelua. Näin he, jotka hakeutuvat maaseudun sosiaalityöntekijöiksi, saisivat tehdä valintojaan ymmärtäen maaseudun erityispiirteitä. Tämä voisi osaltaan estää työntekijöiden vaihtuvuutta. Maaseudun ominaispiirteistä keskustelemalla ja ne tunnistamalla on mahdollista kehittää sosiaalityötä vastaamaan maaseudun asiakkaiden tarpeisiin. Esimerkiksi tunnistettavuus on maaseudulla todellisuutta. Pienestä asukasmäärästä ja tunnettavuudesta johtuen on hyvin vaikeaa toteuttaa asiointia sosiaalitoimistossa anonyyminä. Tunnistettavuus on hankala yhtälö asiakkaiden kokeman häpeän kanssa. Häpeä ja sen kohtaaminen on maaseudun sosiaalityössä tekijä, jonka olemassaolo tulee tunnustaa ja pohtia keinoja sen käsittelemiseen asiakkaiden kanssa. Pahimmassa tapauksessa häpeän kokemus estää avun hakemisen ja ihminen syrjäytyy.

Näkemykseni mukaan oman työn reflektointi ja työtä tukevat rakenteet kuten työnohjaus ovat tarpeen pienen yhteisön työntekijöille – tällä tavalla työtään voi peilata ulkopuolisen henkilön kanssa. Työnohjaus tukee sekä työssä jaksamista että vaitiolon toteutumista. Kirsi Juhilan (2006, 246) mu-

kaan vuorovaikutuksessa syntyvän sosiaalityön reflektiivisyys tarkoittaa kykyä ymmärtää, mitä seurauksia toiminnalla on asiakkaalle. Vuorovaikutus pienessä yhteisössä nojaa paljolti sosiaalityöntekijän persoonaan ja ammattitaitoon. Koulutuksen tarjoaminen vuorovaikutustaitojen kehittämiseen on näkemykseni mukaan tärkeää. Esimiehet ovat tärkeässä roolissa tukemassa työntekijöitä, etteivät he jää yksin työnkuormituksen kanssa. Kun työntekijät jaksavat tehdä työtään, työntekijöiden vaihtuvuus vähenee ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntyminen työntekijän ja asiakkaan välillä mahdollistuu.

Julkinen keskustelu sosiaali- ja terveydenhuollon tulevista muutoksista hämmentää maaseutusosiaalityön asiakkaita. Muutoksien odotetaan olevan tulossa, mutta minkälaisia ne ovat, sitä ei tiedetä. Konkreettisten esimerkkien puuttuminen palveluiden muutoksista aiheuttaa maaseudulla pohdintaa siitä, mitä palveluita kuntiin jää. Eräs haaste maaseudulla onkin palveluista ja niiden muutoksista tiedottaminen. Sähköiset palvelut ja niiden kautta tiedottaminen ovat eräs vaihtoehto. Suomessa on kuitenkin edelleen myös heitä, jotka eivät hallitse sähköisten palveluiden käyttöä tai eivät omista sähköiseen asiointiin tarvittavia laitteita. Maaseudun ominaispiirteet, kuten pitkät välimatkat ja julkisen liikenteen vähäisyys tai sen puuttuminen, tuovat hankaluuksia palveluihin hakeutumisessa. Välimatkat vaikeuttavat niin perheellisten kuin yksinelävien asiakkaiden elämää. Työntekijöiden vähäinen määrä ja vaikea tavoitettavuus vaikeuttavat avun saamista. Sosiaalipalveluiden rooli heikoimmassa asemassa olevien auttajana on mielestäni edelleen velvoittava. Mahdollisuus asioida sähköisesti ei poista tarvetta ihmisen kohtaamiseen ja kasvokkain tehtävään työhön. Ihmisen henkilökohtaisen tilanteen kokonaisvaltaiseen kartoittamiseen ja vaihtoehtojen pohtimiseen yhdessä tarvitaan edelleen kohtaamista ja vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Vuorovaikutus tulee mahdollistua myös maaseudulla, jossa vaihtoehtoja on vähemmän ja alueellisuus on haaste. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa tulisi huomioida maaseudun ja kaupunkien erilaisuus. Julkista keskustelua tulisi käydä myös asiakkaiden laillisten oikeuksien, ei ainoastaan talouden näkökulmasta.

Olen miettinyt, millä keinoilla maaseudun asukkaiden sosiaalipalveluiden laatua voitaisiin parantaa ja millä keinoin asiakkaita olisi mahdollista tukea kohtaamisiin niin sosiaalityöntekijän kuin toisten samalla suunnalla asuvien kanssa. Pitkät välimatkat hankaloittavat asiointia toimistolla ja rajallinen työntekijämäärä ei mahdollista tiiviitä kotikäyntejä. Luottamuksellista asiakas–työntekijä-suhdetta on tällöin vaikea rakentaa ja häpeän kokeminen sosiaalipalveluissa asioimisesta elää paikallisessa

kulttuurissa. Pahimmillaan maaseudun asukkaat syrjäytyvät palveluiden piiristä ja sosiaalisista yhteisöistä. Kyösti Raunio (2006, 42) toteaa, että harvaan asutulla maaseudulla elinolot poikkeavat siinä määrin muuntyyppisistä alueista, että on aiheellista puhua jonkinasteista sosiaalisesta syrjäytymisestä.

Mielestäni eräs keino vastata maaseudun ihmisten tarpeisiin olisi yhdyskuntasosiaalityö. Irene Roivaisen (2008, 27) mukaan yhdyskuntatyön tavoite on ollut tuoda sosiaalipalvelut lähelle ihmisten arkea sopeuttamalla palvelut ihmisten tarpeita vastaavaksi ja ehkäistä näin sosiaalisia ongelmia. Yhdyskuntatyön keinoin on pyritty myös rakentamaan vuorovaikutusta viranomaisten ja asiakkaiden kesken. Yhdyskuntatyössä työntekijän rooli asettuu viranomaistyöskentelyn lisäksi vahvasti kenttätööhön, mikä mahdollistaa asiakas- ja yhteisölähtöisen työskentelyn sekä inhimillisen kohtaamisen. (Roivainen 2008, 29.)

Koen, että maaseudulla, jossa asiakkaiden syrjäytymisen riski on suuri ja työntekijämäärä vastavasti pieni, yhdyskuntatyön keinoin voitaisiin tukea asiakkaita alueittain. Tämänkaltaisen työtavan avulla asiakkaat kohtaisivat sekä viranomaisia kuin myös toisiaan. Maaseudulla ihmiset varmasti tuntevat toisensa, mutta mahdollisuus tutustua paremmin ja jakaa yhteistä elämää edellyttää myös tilaisuutta kohtaamisille. Ryhmämuotoisissa kohtaamisissa tavoitettaisiin useampi ihminen samalla kertaa, ja näin myös käytössä oleva vähäinen työntekijäresurssi kyettäisiin hyödyntämään mahdollisimman usean ihmisen avuksi. Työmuodot tulisivat luonnollisesti olla ryhmille sopivia siten, ettei häpeän kokeminen estä niihin hakeutumista. Ryhmässä työskentely ei poista yksilöllisen ja intiimin asioinnin tarvetta. Kuitenkin se mahdollistaisi neutraalimman tutustumisen, ja työntekijä saisi kasvot muuallakin kuin sosiaalitoimistossa kohdatessa. Samalla alueella elävien ihmisten kohtaaminen ja tutustuminen saattaisi myös lisätä ihmisten turvallisuuden kokemusta. Tutustuminen ja erilainen työskentelytapa saattaisivat myös ajan kanssa vähentää häpeän kokemusta, ja kannustaa myös muita osallistumaan tämäntyyppiseen työskentelyyn. Uskon, että osallisuutta tukeva ja syrjäytymistä ehkäisevä kontakti toisten ihmisten kanssa loisi mahdollisuuksia maaseudulla tehtävälle sosiaalityölle. Ehdotankin, että yksi jatkotutkimuksen aihe voisi olla, miten ehkäistä syrjäytymistä maaseudulla yhdyskuntatyön keinoin.

Opiskellessani tutkimuksen tekemistä pro gradu-tutkielmani myötä olen oppinut, miten tärkeää teoria on käytännön sosiaalityölle. Olen saanut oppia haastattelututkimuksen tekemisestä ja siihen liit-

tyvistä yllätyksistä. Haastattelut olivat itselleni myös muistutus siitä, miten tärkeää ja keskeistä on kysyä asiakkailta heidän mielipidettään ja kokemuksiaan palveluista muulloinkin kuin tutkielmaa tehdessä. Tutkielmani tekeminen on ollut pitkä prosessi, johon aloin valmistautua jo noin vuosi sitten. Tutkimusta tehdessäni olen pyrkinyt toimimaan luotettavalla tavalla noudattaen hyvää tieteellistä käytäntöä. Olen suhtautunut tutkimukseeni oppimiskokemuksena tavoitteenani opiskella tutkimuksen tekemistä. Tarkastellessani työtäni koen, että olen tähän tavoitteeseeni päässyt. Tutkielmani aiheen muotouduttua olen voinut olla tyytyväinen, että aihe on kiinnostanut minua tutkielmani valmistumiseen saakka. Uskon, että voin hyödyntää oppimaani ja tutkielman myötä saamiani tuloksia maaseudun sosiaalityöntekijänä.

LÄHTEET

- Aaltonen, Elisa & Kuusela, Pekka & Saasatamoinen, Mikko (2014) Hyvän elämän sosiaalipsykologia: Toimijuus, tunteet ja hyvinvointi. Kuopio: Unipress.
- Aho, Päivi (1999) Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Sosiaalialan ammattien vuosikirja. Sosiaalityöntekijäin liitto Ry. Porvoo.
- Aho, Seppo & Ilola, Heli (2004) Maaseutu Suomalaisten asenteissa, toiveissa, ja kokemuksissa. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Ahvenus, Päivi (2012) Sosiaalityön erityispiirteet pienessä kunnassa. Teoksessa Strömberg-Jakka, Minna & Karttunen, Teija (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 296–319.
- Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus 3. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Burr, Vivien (1995) An introduction to social constructionism. Routledge.London.
- Erhola, Marina (2014) SOTE-uudistuksen vaikutusten ennakkoarviointi.[Helsinki]: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2000) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Hacking, Ian (2009) Mitä sosiaalinen konstruktionismi on. Suom. Inkeri Koskinen, Tampere: Vastapaino.
- Hallamaa, Jaana (2017) Yhdessä toimimisen etiikka. Helsinki: Gaudeamus.
- Haverinen, Riitta & Simonen, Leila & Kiikkala, Irma (1998) Kohtaamisia sosiaali- ja terveysalan areenoilla. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- HE15/2017vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle maakuntien perustamisesta ja sosiaali - ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi. Viitattu 08.04.2018.
<http://www.finlex.fi/>

HE47/2017vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä valtiontalouden tarkastusvirastosta annetun lain 2§:n muuttamisesta. Viitattu 08.04.2018. <http://www.finlex.fi/>

Helene, Tuula & Laatu, Markku & Kelan tutkimusosasto (2006) Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Hirsjärvi, Sinikka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2007) Tutki ja kirjoita. 13 osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Hiilamo, Heikki (2015) Hyvinvoinnin vakuutusyhtiö: Mistä SOTE-uudistuksessa on kysymys? Helsinki: Into.

Hokkanen, Liisa (2014) Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimitukset. Akateeminen väitöskirja. Lapin Yliopisto. Rovaniemi.

Högbacka, Riitta (2000) Emäntiä, palkansaaajia, työttömiä? Maaseudun naiset ja rakennemuutos. Teoksessa: Högbacka, Riitta & Trast Terhi (Toim) Monessa mukana. Näkymiä naisten työhön ja elämään maaseudulla. Sisäasiainministeriö, maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisu: Helsinki, 15–31.

Isaacs, William (1999) Dialogue and the art of thinking together. New York, Ny :Doubleday.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Jyväskylä.

Juhila, Kirsi (1993) Miten tarinasta tulee tosi? Faktuaalistamisstrategiat viranomaispuheessa. Teoksessa: Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (Toim.) Diskurssi-analyysin aakkoset. Vastapaino. Tampere.

Jokinen, Arja & Juhila Kirsi & Pösö Tarja.(1995) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat: Konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

Järvinen, Minna-Kaisa (2013) Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Akateeminen väitöskirja. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Tampereen Yliopisto. Tampere

- Kananoja, Aulikki & Haavisto, Kari (2017) Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistus. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy 144–155.
- Kananoja, Aulikki & Karjalainen, Pekka (2017) Hyvinvoinnin edistäminen ja yhteisötyö sosiaalipolitiikan uusissa rakenteissa. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy 156–169.
- Karvinen, Synnove & Aho, Päivi (1993) Sosiaalityön eettiset jännitteet. Helsinki: Painatuskeskus.
- Keränen, Heikki & Malinen, Pentti & Aulaskari, Olli (2000). Suomen maaseututyypit. Suomen Aluetutkimus FAR. Sonkajärvi.
- Kivelä, Päivi (2014) Syrjässä syrjäytyneet: Pelon sosiaalipolitiikka ja verkostoyhteistyön mahdollisuudet maaseudulla. Helsinki: Sininauhaliitto.
- Kinnunen, Petri (2003) Maakunnallinen hyvinvointi ja sen ennakointi. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Koskimies, Mimosa & Pyhäjoki, Jukka & Arnkil Tom Erik (2012). Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere.
- Kuula, Arja (2006) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/ 2000.
- Laitinen, Maarit. (2009) Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatin tutkimus. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli. (2001) ” Ei tää niin syrjässä” Tutkimus elämisen mahdollisuuksista ja palveluista syrjäkyllissä. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja b 37. Tutkimusraportteja ja selvityksiä. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.
- Lehtinen, Tuula (2000) Pienen kunnan sosiaalityöntekijä valtasuhteiden verkossa - omakohtaisen kokemuksen analyysi. Tampere. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos. Lisensiaattitutkimus.

Lehtola, Ilkka (2001) Palvelujen muutos ja syrjäkyläläisten arki. Joensuu: Joensuun yliopisto.

Lindqvist, Martti (2002) Hyvä, paha ja pyhä. Kirja eloonjäämisestä. Helsinki:Otava

Lindqvist, Raija (2009) Parisuhdeväkivallan kohtaaminen maaseudun sosiaalityössä. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto: Jyväskylä.

Maister, David H, Green, Charles H, Galford, Robert M. (2012) The trusted advisor Simon&Schulster Inc.2000, käännös Laukkanen Mauri. Talentum Media Oy.

Malinen, Ben (2010) Elämää kahlitseva häpeä. Helsinki: Kirjapaja.

Metsämuuronen, Jari (2001) Laadullisen tutkimuksen perusteet.2.tark.p. Helsinki: International Methelp.

Mönkkönen, Kaarina (2018) Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Mönkkönen, Kaarina (2007) Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki. Edita.

Niskala, Asta. (2008) Salatusta suhteesta kahden kimppaan. Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Akateeminen väitöskirja. Lapin Yliopisto: Rovaniemi.

Nummela, Tuija (2011) Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Akateeminen väitöskirja. Itä-Suomen Yliopisto. Kuopio

Ojala, Toini & Uutela, Antti (1993) Rakentava vuorovaikutus. Helsinki. Wsoy.

Olteidal, Siv (2001) Sosialarbeidarar I små lokalsamfunnden sisten generalist. Teoksessa: Hans-Jørgen Wallin Weihe (toim) Sosialt arbeid i storby og i små lokalsamfunn-ulike kulturer samme problem? Lillehammer. Høgskolen I Lillehammer. Forsknings rapport.

Payne, Malcolm (2005) Modern Social Work Theory. Basingstoke: Palgrave. Macmillan.

Payne, Malcom (2014) Modern Social Work Theory. 4 th Edition. Basingstoke: Palgrave Macmi

Pugh, Richard (2000) Rural Social Work. Lyme Regis. Russel House.

Puolimatka, Tapio (2011) Kasvatus, arvot ja tunteet. 2.uud.p. Helsinki: Suunta-kirjat.

- Raatikainen, Eija (2015) Lujita Luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Raunio, Kyösti (2004) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Raunio, Kyösti (2000) Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gummerus.
- Raunio, Kyösti (2010) Syrjäytyminen: Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. 2. muuttumaton painos. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Roivainen, Irene (2008) Onko yhdyskuntatyö katoamassa suomalaisesta sosiaalityöstä? Teoksessa Roivainen, Irene & Nylund, Marianne & Korkiamäki, Riikka & Raitakari, Suvi (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö, kansalaisen vai asiakkaan asialla? Jyväskylä: PS-Kustannus. 27–28.
- Ronnby, Alf (1991) I skogarnas land om social arbete i glesbygd. Stockholm. Statens råd för byggnadsforskning.
- Rose, Stephen (2003) Sosiaalialan missio. Teoksessa: Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli. Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus 193–205.
- Routarinne, Simo (2007) Valta ja vuorovaikutus. Statusilmaisun perusteet. Keuruu: Tammi.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik (2005). Dialoginen verkostotyö. Tammi.
- Sosnet (2016) Sosnet- Sosiaalityön koulutuksen, tutkimuksen ja käytännön kehittäjä. Viitattu 20.01.2018. <http://www.sosnet.fi/loarder.aspx?id=3b90c5cc-ef79-4c75-b06d-e135019e6925>.
- Tallavaara, Marja-Sisko (2004) Paikallisuus lastensuojelun työprosessissa. Teoksessa: Niskala, Asta (toim.) Sosiaalityön paikallisten käytäntöjen mallinnus. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu. 79–83.
- Talvio, Markus (2017) Toimiva vuorovaikutus. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Tiitinen, Laura (2017) Sosiaalityö ja viestintä. Teoksessa: Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy, 438–442.
- Trevithick, Pamela (2008) Revisiting the Knowledge Base of Social Work: A Framework for practice. British Journal of social Work. Vol. 38, 1226.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (5uud.p.). Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki. Viitattu 20.08.2018.

http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Valkama, Katja & Raisio, Harri, (2013) Kansalaisraati Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön muotona. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Vastapaino 87–112.

Vilen, M. Leppämäki, P. & Ekström, L. (2002) Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: Bookwellllan.

Vaininen, Satu (2011) Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, Tampere

Väisänen, Leena, Niemelä, Mika & Suua, Pirkko. (2009) Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.

LIITE 1

SUOSTUMUSLOMAKE/ Lupa käyttää ryhmähaastattelun nauhoitetta Mervi Taljan Pro gradu - tutkielman tekoon. Tutkimuksen kohteena maaseutu sosiaalityön toimintaympäristönä.

Aika ja paikka _____

Allekirjoitus _____

Nimenselvennys _____